

**LANDSDÆKKENDE
PATIENTUNDERSØGELSER 2009**

Ambulatorium



**Denne rapport er udarbejdet for
ambulante patienter på**

**Øre-, Næse-, Halsafdeling, Holstebro
Hospitalsenheden Vest**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2009 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 15.431 indlagte og 34.262 ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af

Center for Kvalitetsudvikling
Region Midtjylland
Olof Palmes Allé 15
8200 Århus N

med undtagelse af bilag 7, som er udarbejdet af Enheden for Brugerundersøgelser.

© Center for Kvalitetsudvikling

Rapporten kan hentes på Center for Kvalitetsudviklings hjemmeside
<http://www.rm.dk/sundhed/organisation/center+for+kvalitetsudvikling> eller ved at kontakte

Center for Kvalitetsudvikling
Olof Palmes Allé 15
8200 Århus N
Tlf. 87284911
Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk

December 2009

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afdelingens resultater – et hurtigt overblik	5
4	Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet.....	9
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev	25
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	31
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	35
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	39
	Bilag 5: Kommentarsamling	73
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	86
	Bilag 7: Den nationale rapportering på afdelingsniveau	(vedhæftet)

1 Indledning

Afdelingens patienter blev i maj spurgt om deres oplevelser i forbindelse med deres besøg på afdelingen. Patienternes svar er gengivet i denne rapport.

Baggrund

Baggrunden for rapporten er, at Danske Regioner og Regionssundhedsdirektørkredsen har besluttet at foretage en årlig landsdækkende undersøgelse af patientoplevelser blandt indlagte og ambulante patienter på landets offentlige sygehuse samt patienter, som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Formål

Undersøgelsen gennemføres som en spørgeskemaundersøgelse og har til formål at bidrage med input og identificere indsatsområder i arbejdet med kvalitetsforbedringer på afsnits-, afdelings-, hospitals-, regions- og specialniveau. Undersøgelsen indeholder både en national og en regional del og giver således regionerne mulighed for at få patienternes vurderinger af områder, som der fokuseres særligt på i den pågældende region.

Region Midtjylland har i den regionale del valgt at bygge videre på erfaringerne fra de tidligere regionale undersøgelser, og den regionale del indeholder derfor allerede afprøvede spørgsmålsformuleringer og flere åbne kommentarfelter, hvor patienter kan uddybe deres svar. Herudover har regionens hospitaler haft mulighed for at få hospitalsspecifikke spørgsmål med i spørgeskemaet.

Organisering

Undersøgelsen gennemføres på vegne af regionerne. Projektledelsen af undersøgelsens nationale del varetages af Enheden for Brugerundersøgelser, der sammen med Center for Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Center for Kvalitetsudvikling.

Rapporteringen

Den nationale del af undersøgelsen erstatter de landsdækkende undersøgelser af patientoplevelser, som tidligere blev gennemført hvert andet år (2000 - 2006) for indlagte patienter på hospitalsniveau. Den nationale del rapporteres i en forholdsvis kortfattet standardrapport til alle afdelinger i undersøgelsen, hvor afdelingerne defineres på baggrund af deres geografiske placering og sammenlignes med det samlede resultat for det speciale, som den pågældende afdeling tilhører. Region Midtjylland har valgt at vedhæfte den nationale rapportering som et selvstændigt bilag (bilag 7) i bilagsmaterialet til den mere omfattende regionale rapportering, der også omfatter de enkelte afsnit på afdelingerne, hvor patientgrundlaget giver mulighed for det.

I den regionale rapportering i Region Midtjylland rapporteres alle spørgsmål i spørgeskemaet på hospitals-, afdelings- og afsnitsniveau. Den regionale rapportering følger de organisatoriske enheder frem

for de geografiske enheder. Rapporteringen tager udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehusafdelingsklassifikation, men er i samarbejde med hospitalerne tilpasset organiseringen på hospitalerne. For afdelinger og afsnit med færre end 15 svar udarbejdes der ingen regional rapport, og disse svar indgår således udelukkende i rapporteringen på de højere organisatoriske niveauer.¹

Rapportgrundlag

Denne rapport giver en tilbagemelding på, hvordan patienter, der inden for perioden 26. januar – 8. marts 2009 havde et eller flere ambulante besøg på afdelingen, oplevede deres besøg. Tabel 1 opsummerer kort datagrundlaget for rapporten.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen:	398
Besvarelser fra afdelingens patienter:	199
Afdelingens svarprocent:	50%

Rapportens opbygning

Efter en kort læsevejledning og begrebsafklaring (kapitel 2) præsenteres afdelingens resultater i kapitel 3-4. Kapitel 3 giver et hurtigt overblik over patienternes tilfredshed på spørgsmålene i spørgeskemaet, hvorefter kapitel 4 gennemgår patienternes svar mere detaljeret. I den forbindelse sammenlignes afdelingens resultat med resultaterne for de øvrige afdelinger på hospitalet. Præsentationen følger temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet.²

Bilagssamlingen

Bilag 1 i rapportens bilagssamling indeholder en udgave af det spørgeskema samt følge- og påmindelsesbrev, som patienterne fik tilsendt. Herefter giver bilag 2 en mere udførlig beskrivelse af den anvendte undersøgelsesmetode, herunder spørgeskemaets opbygning, valideringen af spørgeskemaets indhold og hvilke patienter, der er inkluderet i undersøgelsen. Bilag 3 præsenterer de statistiske og metodiske valg, som ligger til grund for rapporten. Frekvens- og krydstabellerne i bilag 4 viser, hvordan patienter med forskellige baggrundskarakteristika (eksempelvis køn, alder og modersmål) har svaret på spørgsmålene i spørgeskemaet. Herefter er alle patienternes kommentarer gengivet i bilag 5. Bilag 6 beskriver kort forholdet mellem den regionale rapportering, som nærværende rapport er en del af, og den nationale rapportering, der er vedhæftet i bilag 7.

¹ Patienter, som det ikke har været muligt at placere på afsnitsniveau, indgår ligeledes udelukkende i rapporteringen på de højere organisatoriske niveauer.

² Uafhængigt af spørgsmålets placering i spørgeskemaet vises et eventuelt hospitalsspecifikt spørgsmål i et tema for sig selv efter de øvrige temaer.

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

I rapporten skelnes der for de fleste spørgsmål mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter, hvor patienter, hvis svar må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, karakteriseres som tilfredse. Patienterne karakteriseres eksempelvis som tilfredse, hvis de har benyttet svarmulighederne "Virkelig godt" eller "Godt", mens patienterne karakteriseres som ikke-tilfredse, hvis de har benyttet svarmulighederne "Dårligt" eller "Virkelig dårligt".

Dette har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske test i kapitel 4. I enkelte spørgsmål i spørgeskemaet lader svarkategorierne sig ikke opdele i tilfredse og ikke-tilfredse, og disse spørgsmål vises derfor ikke i kapitel 3, ligesom patienternes svar på disse spørgsmål ikke sammenlignes med resultatet på de øvrige afdelinger på hospitalet.

Tabel 4 i bilag 3 viser samtlige svarmuligheder, der karakteriseres som tilfredse og ikke-tilfredse.

Svar der ikke indgår i beregningerne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene eller har angivet flere svar, er ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene i spørgeskemaet indeholder neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke". Patienter, der har benyttet disse, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.³

Tabel 3 i bilag 3 indeholder en oversigt med svarmulighederne, der karakteriseres som neutrale.

Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsenteringsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form, mens spørgsmålenes afkortede såvel som oprindelige form benyttes i kapitel 4.

Spørgsmålenes oprindelige og uafkortede form kan ligeledes findes i bilag 1, hvor det udsendte spørgeskema er indsat.

Husk kommentarsamlingen

Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres besøg på afdelingen. Overvej hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne! Nogle af svarene findes måske i patienternes kommentarer, som er gengivet i kommentarsamlingen (bilag 5).

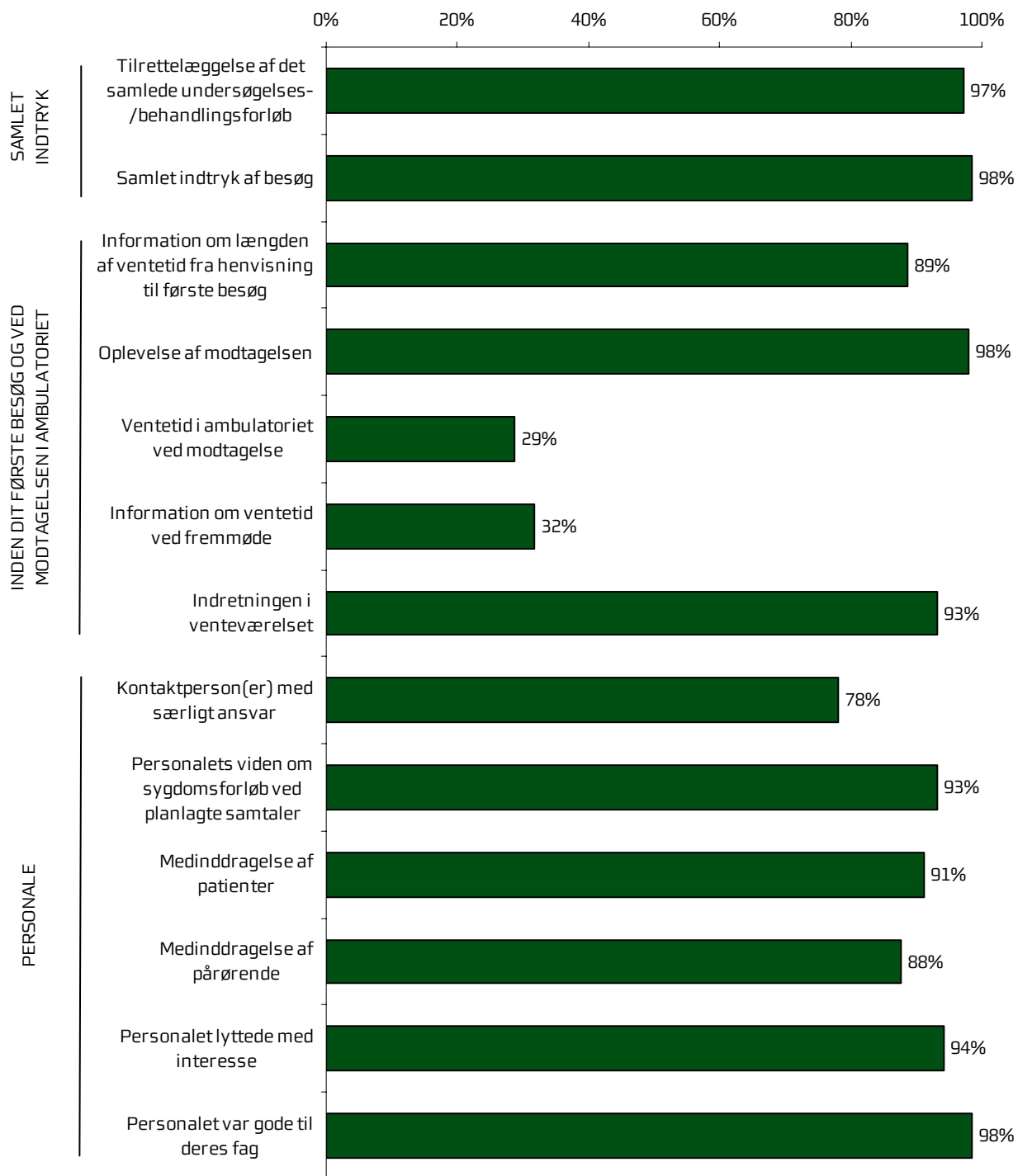
³ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene endvidere udelukkende for patienter, der har haft mere end ét ambulant besøg på afdelingen.

3 Afdelingens resultater – et hurtigt overblik

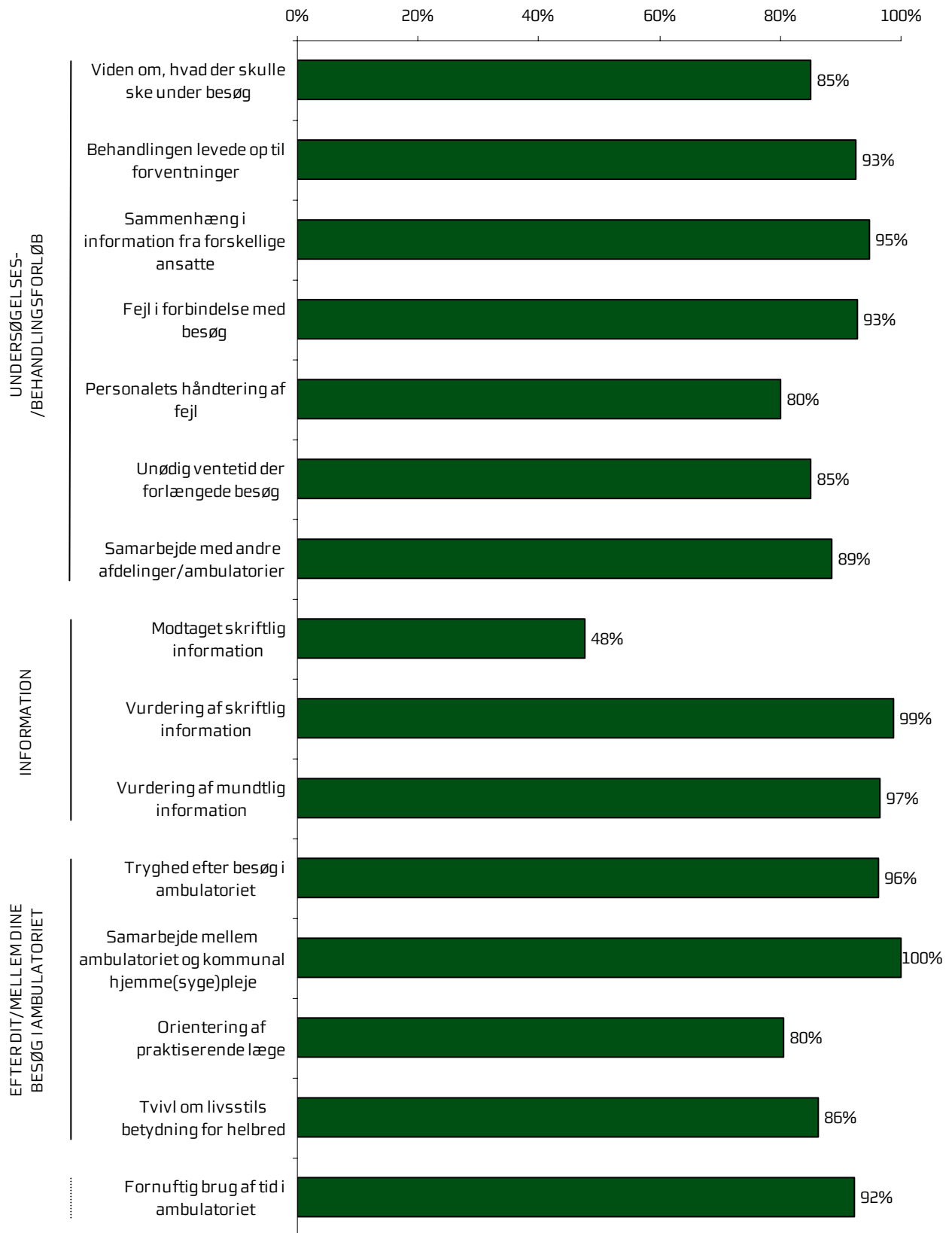
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

I figuren er spørgsmålene vist temavist med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figuren viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der alt i alt var tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede undersøgelses-/behandlingsforløb.

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen



Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen (fortsat)



4 Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

Hvordan ser afdelingens resultater ud sammenlignet med resultaterne for de øvrige afdelinger på hospitalet?

I dette kapitel præsenteres patienternes svar temavis med et dobbelttopslag. I dobbelttopslagene vises den fulde svarfordeling for spørgsmålene inden for temaet, og andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse, sammenlignes med andel tilfredse patienter på hospitalet og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets afdelinger.⁴

Siderne i dobbelttopslagene

I dobbelttopslagene på de følgende sider vises patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema på venstre side. I figurerne er den/de positive svarkategori/svarkategorier, der karakteriseres som tilfredse, vist i grønne nuancer, mens den mest negative svarkategori altid er mørkerød. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter (n) der på de pågældende spørgsmål har benyttet én af de viste svarkategorier.

Den højre side i dobbelttopslaget viser andel tilfredse patienter på afdelingen, hospitalets øvrige afdelinger og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets øvrige afdelinger. I de kommende undersøgelsesrunder vil andel tilfredse patienter i tidligere undersøgelsesrunder ligeledes være vist.

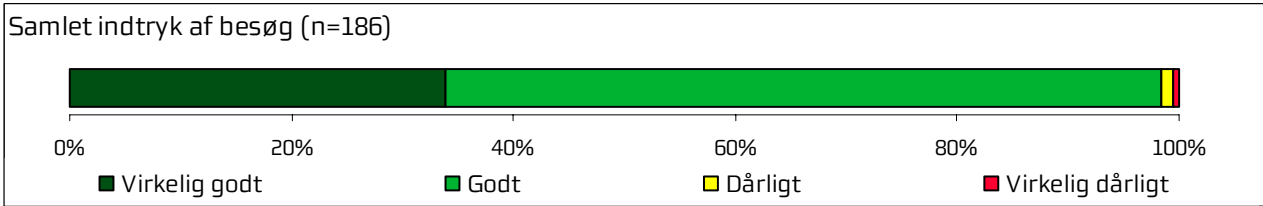
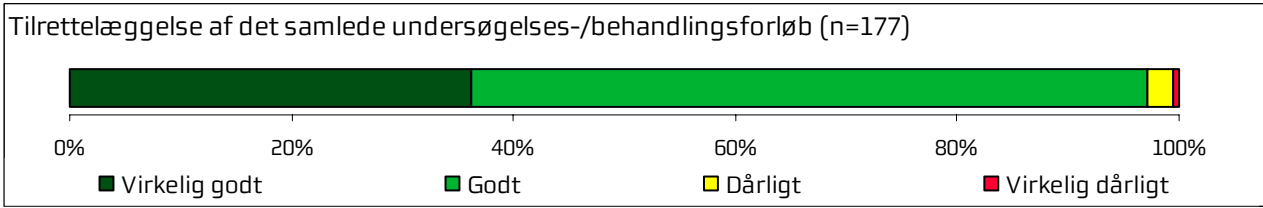
Tilfældige forskelle?

Det er undersøgt, hvorvidt forskellene mellem andel tilfredse patienter kan tilskrives statistiske tilfældigheder. Forskellene er derfor signifikantstestet, og signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de andele som afdelingens resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem den pågældende andel tilfredse og andel tilfredse blandt afdelingens patienter er større end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

I bilag 3 er de statistiske og metodiske valg, der ligger til grund for signifikantstestene, beskrevet mere detaljeret.

⁴ Afdelingens resultater indgår således ikke i beregningen af andel tilfredse på hospitalet og henholdsvis "Dårligste" og "Bedste" af hospitalets afdelinger.

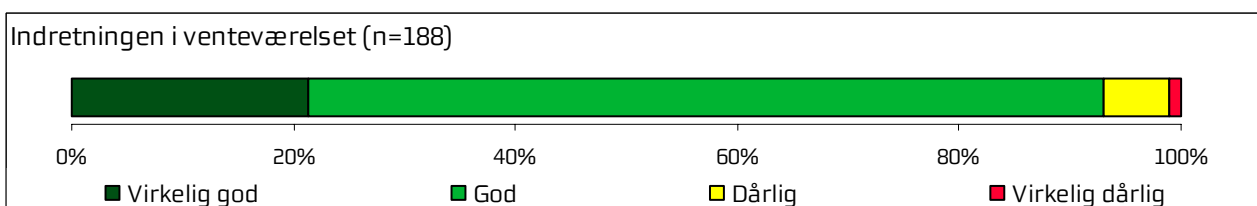
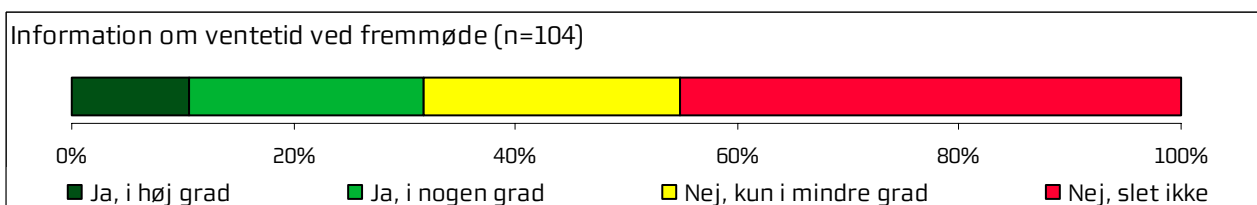
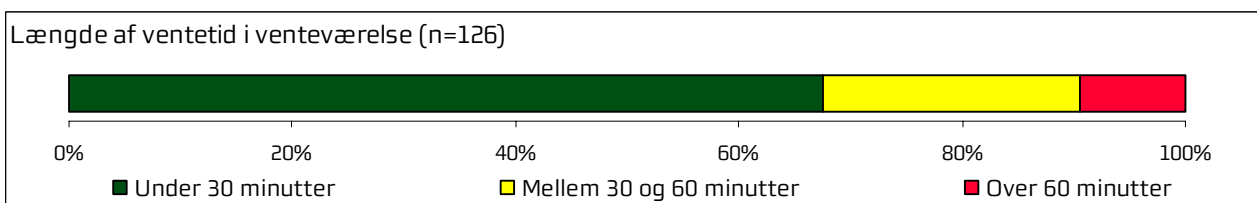
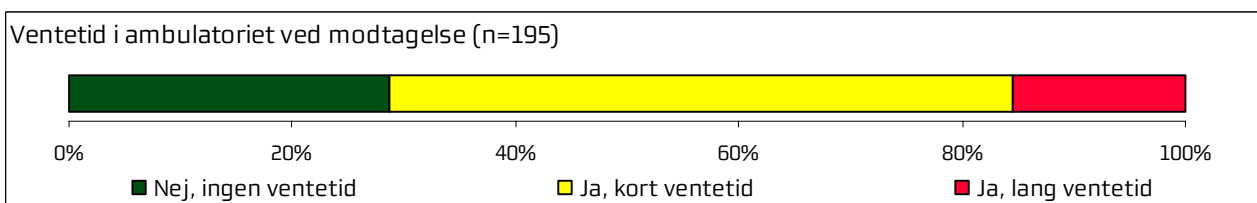
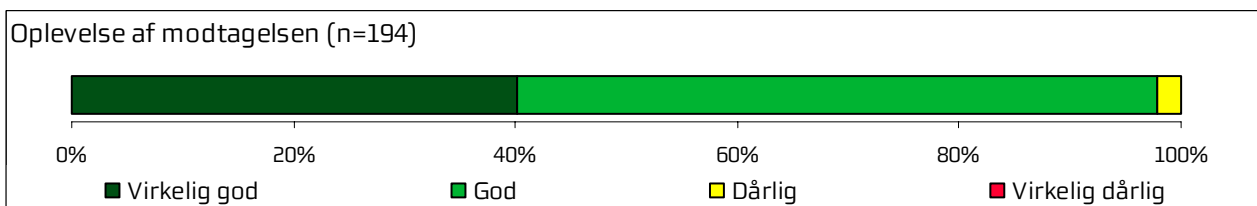
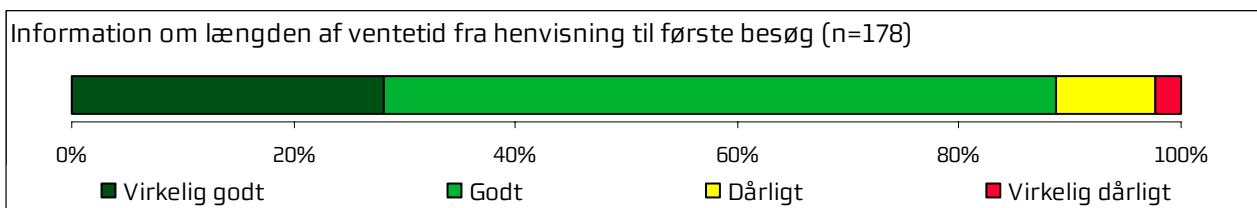
4.1 Samlet indtryk



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	97%	-	-	99%	93%	96%
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	98%	-	-	99%	94%*	97%

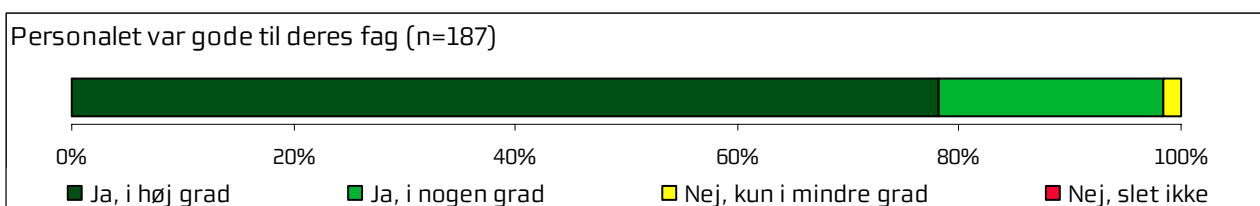
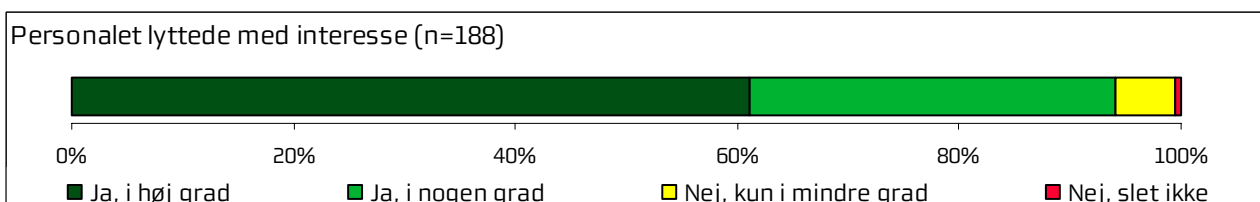
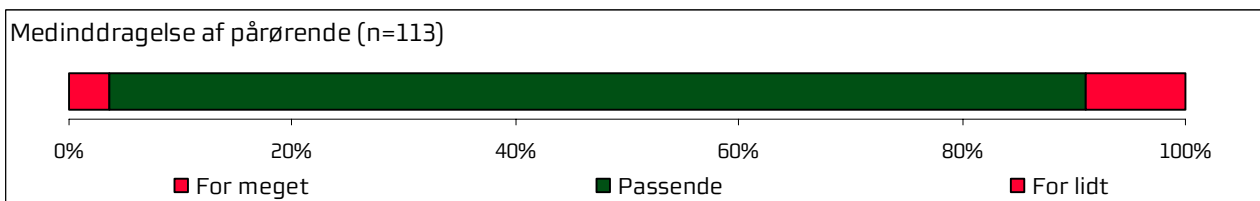
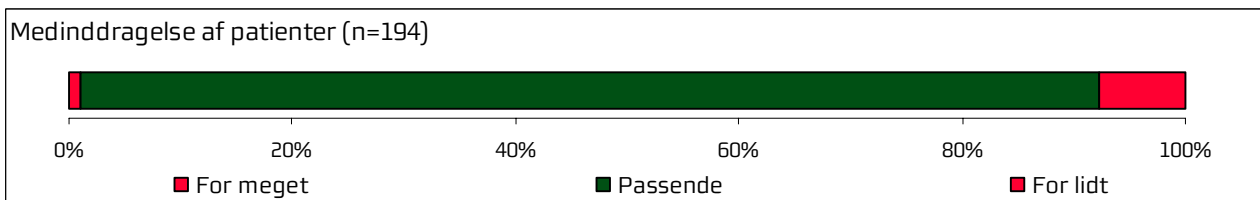
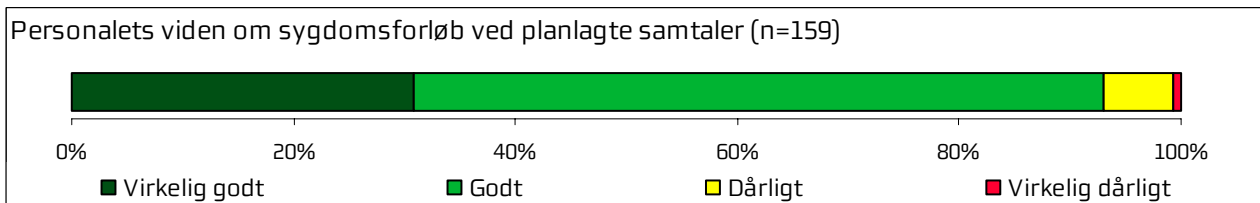
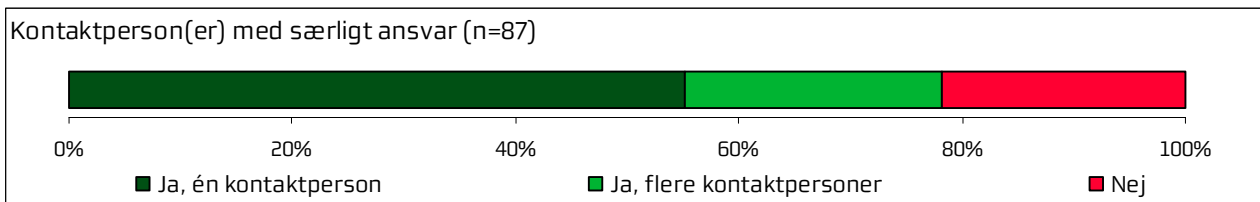
4.2 Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til ambulans behandling til dit første besøg i ambulatoriet?	89%	-	-	96%*	85%	90%
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	98%	-	-	100%	94%	98%
Oplevede du, at der var ventetid, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	29%	-	-	45%*	23%	34%
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	-	-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	32%	-	-	49%*	29%	41%
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	93%	-	-	96%	70%*	88%*

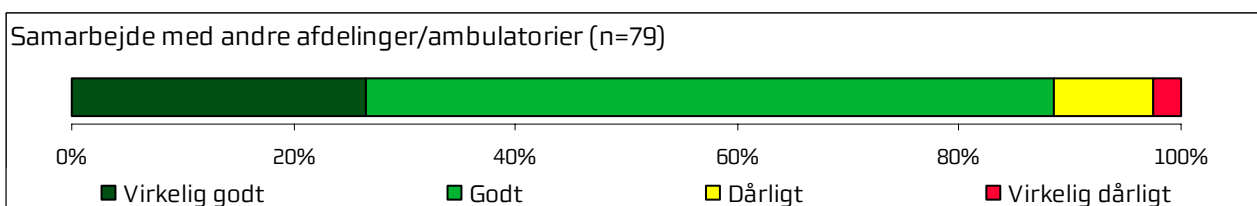
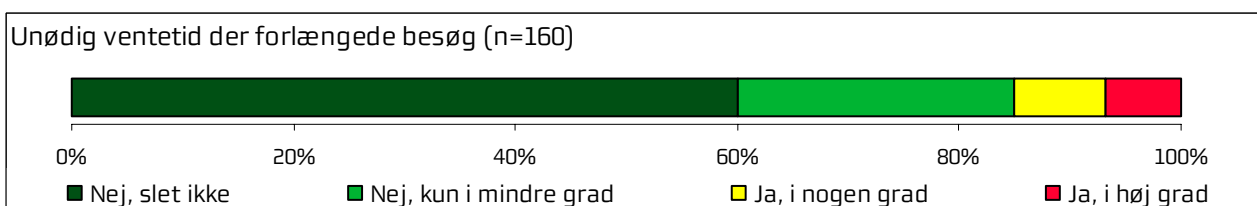
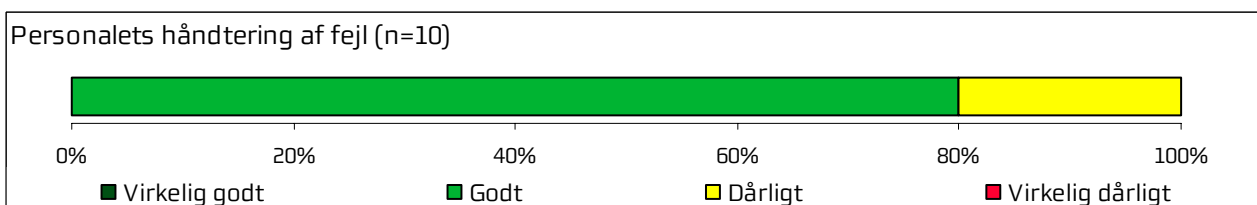
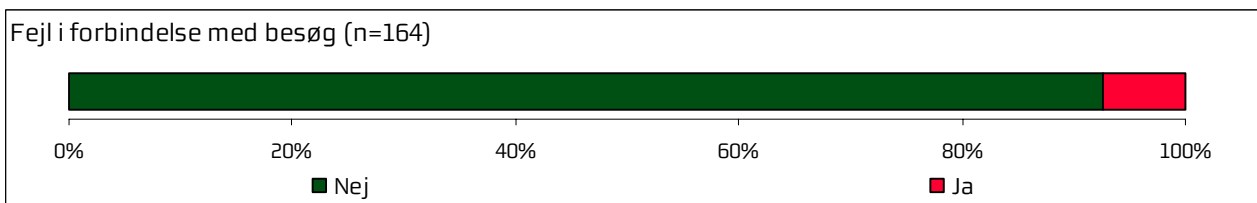
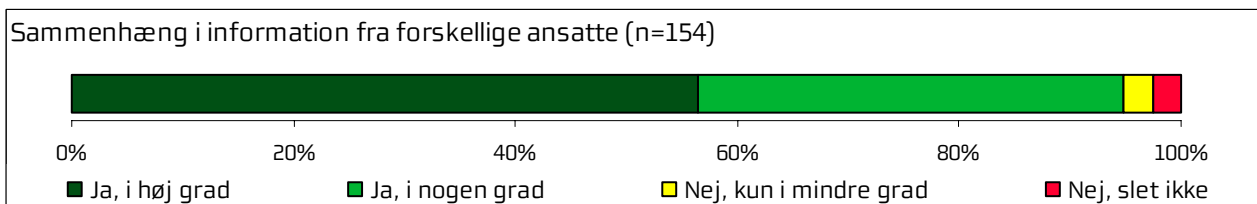
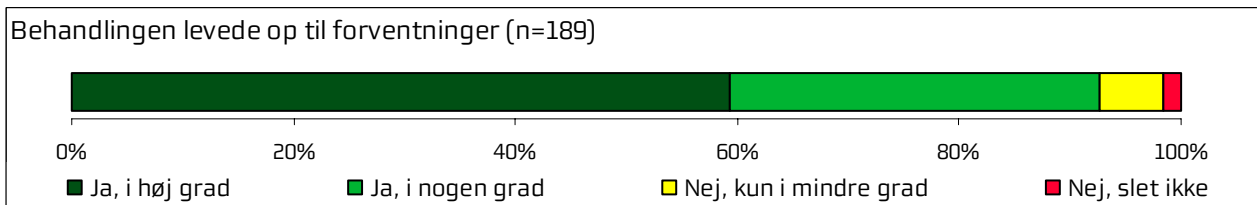
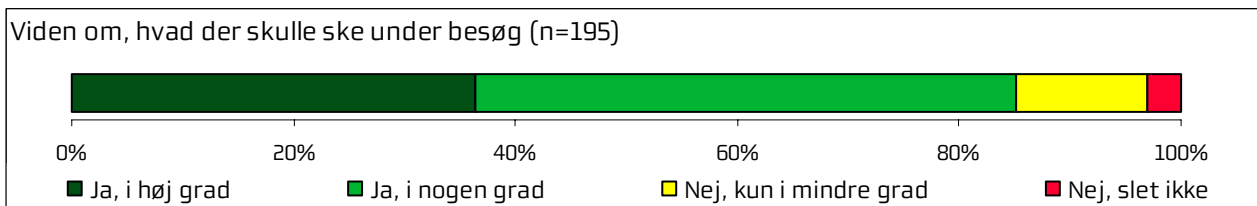
4.3 Personale



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	78%	-	-	95%*	75%	84%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	93%	-	-	98%*	89%	94%
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	91%	-	-	96%*	84%*	93%
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	88%	-	-	94%*	79%	88%
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	94%	-	-	98%*	91%	95%
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	98%	-	-	100%	94%*	98%

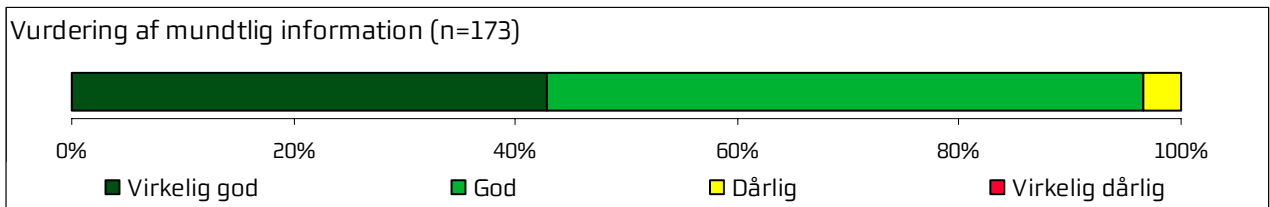
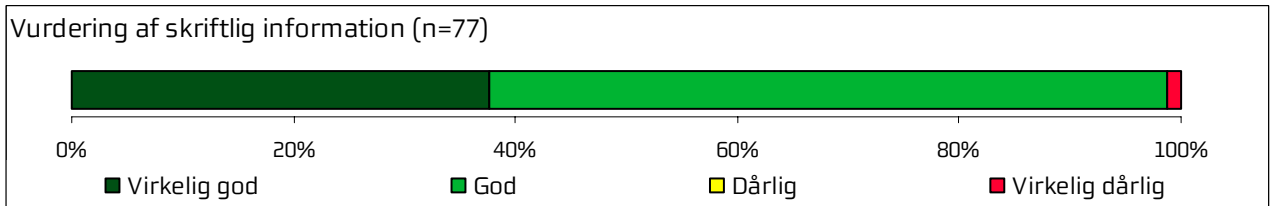
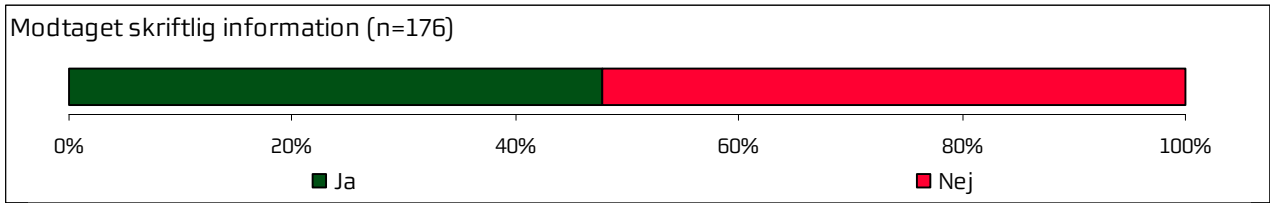
4.4 Undersøgelser-/behandlingsforløb



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	85%	-	-	94%*	78%*	89%
Levede behandlingen op til dine forventninger?	93%	-	-	97%*	86%*	93%
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	95%	-	-	97%	84%*	95%
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	93%	-	-	98%*	84%*	90%
Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	80%	-	-	94%	58%	76%
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	85%	-	-	96%*	83%	89%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	89%	-	-	98%*	85%	93%

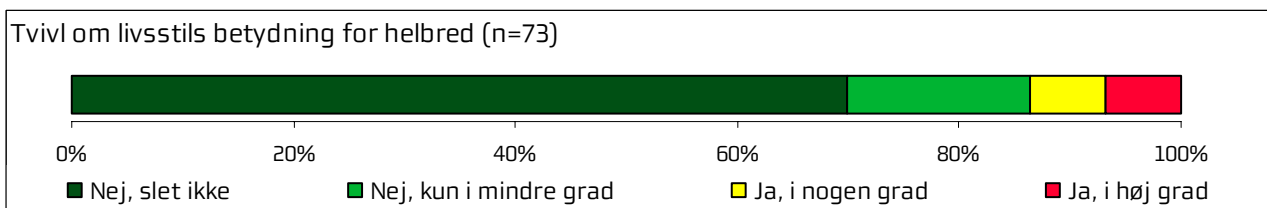
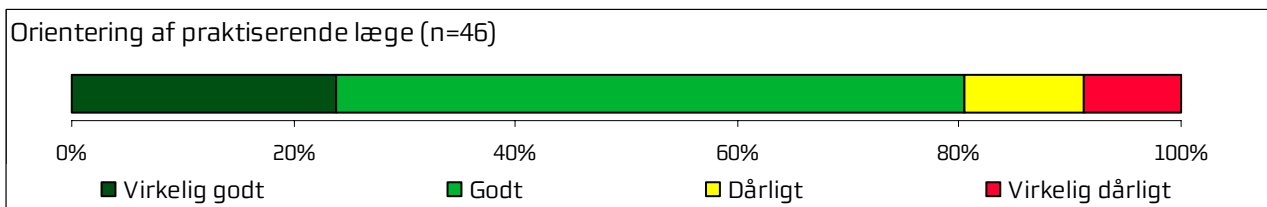
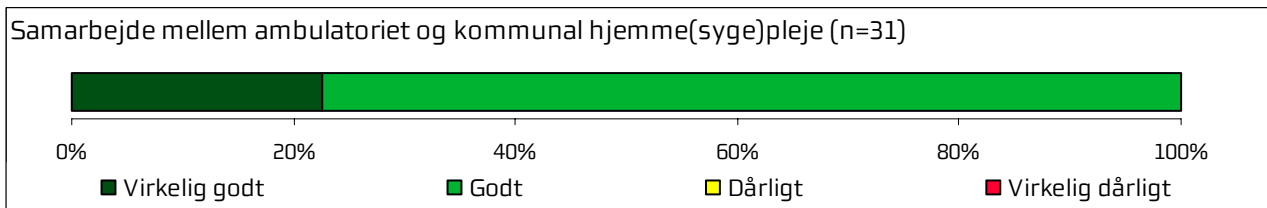
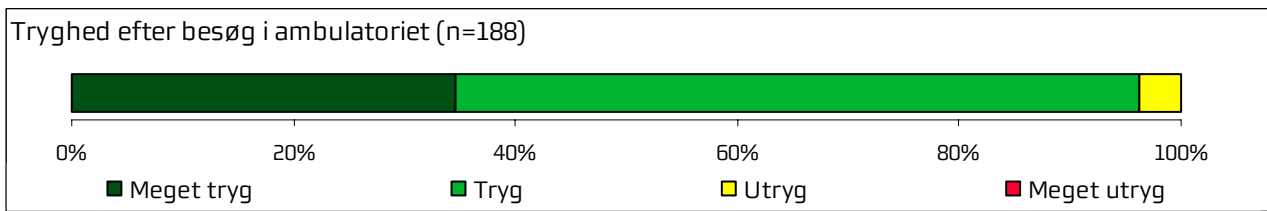
4.5 Information



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og undersøgelse/behandling?	48%	-	-	71%*	48%	60%*
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	99%	-	-	100%	93%*	97%
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	97%	-	-	99%	88%*	96%

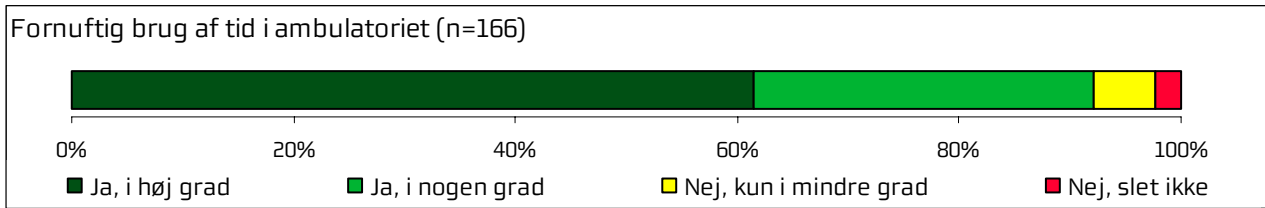
4.6 Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	96%	-	-	97%	89%*	94%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	100%	-	-	98%	82%*	93%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	80%	-	-	92%	69%	85%
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	86%	-	-	87%	67%*	75%*

4.7 Hospitalets eget spørgsmål



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under dit/dine besøg i ambulatoriet?	92%	-	-	99%*	92%	96%*

Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev



>>navn<< >>conavn<<
>>adresse<<
>>postnummer<< >>by<<

Løbenr.: >>løbnr<<

6. maj 2009

Landsdækkende undersøgelse om besøg i ambulatorium

Du opfordres hermed til at deltage i en spørgeskemaundersøgelse af patienters oplevelser under deres besøg i ambulatorier på landets sygehuse. Du har haft et eller flere besøg i >>ambulatorium<< på >>sygehus<< inden for perioden januar til februar 2009. Det er naturligvis frivilligt, om du vil medvirke, men **dit bidrag er meget vigtigt**, da netop din erfaring kan være med til at forbedre behandlingen for patienter i Danmark. Resultaterne skal bruges til at **udvikle kvaliteten i behandlingen på landets ambulatorier**.

Det er vigtigt, at flest muligt besvarer spørgeskemaet af hensyn til undersøgelsens kvalitet. Det spørgeskema, du har modtaget, er sendt ud til cirka 260.000 patienter i hele landet. Undersøgelsen er iværksat af de fem danske regioner.

I spørgeskemaet har du mulighed for at skrive, hvis du synes, det ambulatorium, du har haft et besøg på, kunne gøre noget bedre, eller hvis du synes, ambulatoriet gjorde noget særligt godt. Skriv venligst inden for feltets ramme, da besvarelsen bliver aflæst af en maskine. Dine kommentarer bliver efter undersøgelsens afslutning sendt videre til ambulatoriet.

Undersøgelsens data bliver behandlet **anonymt**. Du skal derfor ikke skrive navn på spørgeskemaet. På spørgeskemaet står et løbenummer, som kun anvendes til statistik.

Vi vil bede dig om at udfylde spørgeskemaet og sende det retur i svarkuerten **senest den 22. maj 2009**. Portoen er betalt. Du kan også udfylde spørgeskemaet på internettet på **www.udfyld-skema.dk** ved at benytte følgende koder: **Project ID: >>projekt id<<** og **Password: >>password<<**.

>>uo15flet<<

Svarene skal bruges i en rapport om patienternes oplevelser af ambulatoriernes behandling og service. Rapporten offentliggøres i december 2009. Ambulatorierne vil desuden modtage resultaterne og vil benytte besvarelsene til at forbedre kvaliteten af deres ydelser til gavn for patienterne.

Hvis du har spørgsmål til spørgeskemaet eller til undersøgelsen, er du velkommen til at kontakte Marit Jensen på **telefon: 87 28 49 23** eller Peder Hau Lyng på **telefon: 87 28 49 31** mandag-fredag fra **kl. 9.00-14.00** eller på **e-mail: Marit.Jensen@stab.rm.dk** eller **Peder.Lyng@stab.rm.dk**. Du kan også læse mere om undersøgelsen på **www.patientoplevelser.dk**.

På forhånd tak for hjælpen.

Med venlig hilsen



Leif Vestergaard Pedersen
Direktør
Region Midtjylland

Spørgeskema om besøg i <<Ambulatorium>> på <<Sygehus>>

INDEN DIT FØRSTE BESØG OG VED MODTAGELSEN I AMBULATORIET

1. Hvordan vurderer du, at du blev <u>informeret</u> om længden af ventetiden, fra du blev henvist til ambulans behandling til dit første besøg i ambulatoriet?	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det husker jeg ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Det ved jeg ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Oplevede du, at der var ventetid, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?		Ja, lang ventetid	Ja, kort ventetid	Nej, ingen ventetid	Det husker jeg ikke
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
				Gå til spørgsmål 6	Gå til spørgsmål 6
4. Besvar kun, hvis du oplevede ventetid: Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind? (besvares ud fra seneste besøg)	Ingen ventetid (eller ind før tid)	Under 30 minutter	Mellem 30 og 60 minutter	Over 60 minutter	Ved ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Besvar kun, hvis du oplevede ventetid: Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Det husker jeg ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Det husker jeg ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg eller til din modtagelse i ambulatoriet?					

Lebetnr.: >>lobnr.<<

PERSONALE

8. Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses- /behandlingsforløb? (En kontaktperson er en sundhedsperson, der skal informere dig og sikre sammenhæng i dit forløb)	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
9. Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det kan jeg ikke vurdere
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

10. I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse / behandling?	For meget <input type="checkbox"/>	Passende <input type="checkbox"/>	For lidt <input type="checkbox"/>		
11. I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse / behandling?	For meget <input type="checkbox"/>	Passende <input type="checkbox"/>	For lidt <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>	
12. Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
13. Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>

UNDERSØGELSE-/BEHANDLINGSFORLØB

14. Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
15. Levede behandlingen op til dine forventninger?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
16. Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
17. Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet (Sæt venligst ét kryds i hver række)	Ja			Nej	Jeg fik ikke udskrevet medicin	
a) Udskrevet forkert medicin?	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
b) Skade opstået under undersøgelse/operation?	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>		
c) Administrativ fejl (bortkommen journal, fejlregistrering m.v.)?	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>		
d) Andet: _____	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>		
Besvar kun, hvis du oplevede fejl:						
18. Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Personalet havde intet kendskab til fejlen(e) <input type="checkbox"/>	
19. Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
20. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	Der var ikke behov for samarbejde <input type="checkbox"/>

21. Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under dit/dine besøg i ambulatoriet?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
22. Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?					

Løbetr.: >>lobnr<<

INFORMATION

23. Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og undersøgelse/behandling?	Ja <input type="checkbox"/>		Nej <input type="checkbox"/>		
Gå til spørgsmål 25					
Besvar kun, hvis du modtog skriftlig information: 24. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>skriftlige</u> information, du fik i ambulatoriet?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	Jeg læste den ikke <input type="checkbox"/>
25. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>mundtlige</u> information, du fik i ambulatoriet?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	

EFTER DIT/MELLEM DINE BESØG I AMBULATORIET

26. Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	Meget tryk <input type="checkbox"/>	Tryk <input type="checkbox"/>	Utryk <input type="checkbox"/>	Meget utryk <input type="checkbox"/>		
27. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>
28. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
29. Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred (fx motion, ernæring, rygning og alkohol)?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>	

30. Har du uddybende kommentarer til forløbet efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet?

SAMLET INDTRYK

31. Hvordan vurderer du alt i alt, at dit <u>samlede</u> undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt (før, under og efter dit/dine ambulatoriebesøg)?	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det kan jeg ikke vurdere
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
32. Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
33. Skriv her, hvis du synes, ambulatoriet kunne gøre noget bedre, og/eller hvis du synes, ambulatoriet gjorde noget særligt godt.					

INFORMATIONER OM PATIENTEN

34. Hvem har udfyldt spørgeskemaet?	Patienten	Pårørende
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
35. Hvad er dit modersmål?	Dansk	Ikke dansk
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Returnér venligst skemaet i vedlagte svarkuvert. Portoen er betalt.
Tak for din medvirken!

>>navn<< >>conavn<<
>>adresse<<
>>postnummer<< >>by<<

Løbenr.: >>lobnr<<

25. maj 2009

Landsdækkende undersøgelse om besøg i ambulatorium PÅMINDELSE

Du har tidligere modtaget et spørgeskema om dine oplevelser under dit/dine besøg i et ambulatorium. Vi har modtaget en del besvarelser, men har endnu ikke registreret en besvarelse fra dig.

Hvis du **har besvaret spørgeskemaet**, skyldes dette brev, at vi ikke har nået at registrere din besvarelse. Din besvarelse vil blive registreret i løbet af de kommende dage. Vi vil gerne benytte lejligheden til at takke for din besvarelse, og du kan **se bort fra resten af dette brev**.

Hvis du **ikke har besvaret spørgeskemaet** endnu, vil vi endnu en gang opfordre dig til at svare. Det er naturligvis frivilligt, om du vil medvirke, men dit bidrag er meget vigtigt, da netop din erfaring kan være med til at forbedre behandlingen for patienter i Danmark.

Du bedes udfylde det tidligere fremsendte spørgeskema eller udfylde spørgeskemaet på internettet på **www.udfyld-skema.dk** ved at benytte følgende koder: **Project ID: >>projekt id<<** og **Password: >>password<< senest den 2. juni 2009**.

>>uo15flet<<

Undersøgelsens data bliver behandlet **anonymt**. Du skal derfor ikke skrive navn på spørgeskemaet. På spørgeskemaet er et løbenummer, som kun anvendes til statistik.

Svarene skal bruges i en rapport om patienternes oplevelser af ambulatoriernes behandling og service. Rapporten offentliggøres i december 2009. Ambulatorierne vil desuden modtage resultaterne og vil benytte besvarelserne til at forbedre kvaliteten af deres ydelser til gavn for patienterne.

Hvis du har spørgsmål til spørgeskemaet eller til undersøgelsen, er du velkommen til at kontakte Marit Jensen på **telefon: 87 28 49 23** eller Peder Hau Lyng på **telefon: 87 28 49 31** mandag-fredag fra **kl. 9.00-14.00** eller på **e-mail: Marit.Jensen@stab.rm.dk** eller **Peder.Lyng@stab.rm.dk**. Du kan også læse mere om undersøgelsen på **www.patientoplevelser.dk**.

På forhånd tak for hjælpen.

Med venlig hilsen



Leif Vestergaard Pedersen
Direktør
Region Midtjylland

Bilag 2: Undersøgelsesmetode

Undersøgelsesdesign

Undersøgelsen er gennemført som en spørgeskemaundersøgelse med postomdelte spørgeskemaer. To uger efter udsendelsen af spørgeskemaerne blev der, for at øge svarprocenten, fremsendt et påmindelsesbrev til patienter, hvorfra besvarelser endnu ikke var registreret.

Sammen med spørgeskemaet var der vedlagt en frankeret svarkuvert, hvori patienterne kunne returnere spørgeskemaet efter at have besvaret det. Patienterne havde desuden mulighed for at besvare spørgeskemaet på internettet. I følgebrevet blev patienterne informeret om denne mulighed, og hver patient fik tildelt en individuel kode med tilhørende brugernavn til at logge ind på en angivet hjemmeside.

Spørgeskemaet havde påtrykt afdelingens og hospitalets navn i daglig tale. Patienterne vidste på den måde, hvilket besøg de skulle svare på baggrund af, hvis de havde flere ambulante besøg i inklusionsperioden.

Spørgeskemaet

Ambulante og indlagte har fået tilsendt hver deres version af spørgeskemaet, som begge indeholder en national og en regional del. For de ambulante patienters vedkommende bestod den nationale del af undersøgelsen af 20 spørgsmål, hvoraf en stor del er næsten enslydende med de nationale spørgsmål til de indlagte patienter. Størstedelen af de nationale spørgsmål (15 ud af 20) er identiske med indikatorerne for den patientoplevede kvalitet i standarderne i Den Danske Kvalitetsmodel. Den nationale del af undersøgelsen indeholder således en fælles kerne af spørgsmål, der imødekommer Den Danske Kvalitetsmodels krav om evaluering af den patientoplevede kvalitet.

Herudover indeholder den nationale del blandt andet spørgsmål om, hvorvidt patienterne oplevede fejl og var trygge efter deres besøg på afdelingen. Endelig indeholder den nationale del af undersøgelsen ét spørgsmål om patienternes samlede indtryk og et afrundende åbent kommentarfelt.

I Region Midtjylland bestod den supplerende regionale del af undersøgelsen for de ambulante patienters vedkommende af otte spørgsmål, tre åbne kommentarfelter samt ét valgfrit hospitalsspecifikt spørgsmål. Fem af spørgsmålene og kommentarfelterne er næsten enslydende med de regionale spørgsmål til de indlagte patienter.

Spørgeskemaet er inddelt i følgende seks temaer, som erfaringerne fra litteraturen på området og fra tidligere undersøgelser blandt lignende patientgrupper har vist, at patienterne prioriterer højt:

- Inden dit besøg og ved modtagelsen
- Personale
- Undersøgelses-/behandlingsforløb
- Information
- Efter dit/mellem dine besøg
- Samlet indtryk

Flere af temaerne og spørgsmålene indgik tidligere i de tilfredshedsundersøgelser, som løbende har været gennemført i Region Midtjylland af Center for Kvalitetsudvikling. For at gøre spørgeskemaet overskueligt og lettilgængeligt for patienter har det imidlertid været nødvendigt at justere spørgsmålenes svarkategorier, så de i højere grad er overensstemmende med de øvrige spørgsmål i undersøgelsen. Resultaterne er derfor ikke direkte sammenlignelige med resultaterne fra de tidligere regionale undersøgelser, og man skal derfor være varsom med at drage konklusioner om udviklingen i patienternes oplevelser på baggrund af resultaterne fra tidligere regionale undersøgelser.

Den næste undersøgelsesrunde påbegyndes i august 2010, og herefter vil det være muligt at sammenligne udviklingen i patienternes oplevelser over tid.

Validering af spørgeskema

Inden udsendelsen af spørgeskemaet er der for at sikre, at patienternes forståelse af spørgsmålene stemmer overens med spørgsmålenes og undersøgelsens overordnede formål, foretaget en grundig validering af spørgsmålene i spørgeskemaet.

Valideringen er foretaget ved hjælp af interview med patienter på 12 hospitaler. I Region Midtjylland er der for at dække de hospitalsspecifikke spørgsmål gennemført interview på fire af regionens syv hospitaler, mens der i hver af de øvrige regioner er udvalgt to hospitaler til valideringen.

Der er i alt gennemført 144 interview, der fordeler sig på:

- 67 interviews med indlagte patienter: 43 kvinder og 24 mænd; 67 procent er 50 år og derover, og 33 procent er under 50 år
- 77 interviews med ambulante patienter: 44 kvinder og 33 mænd; 47 procent er 50 år og derover, og 53 procent er under 50 år

Interviewene fokuserede primært på spørgsmål, som ikke tidligere var valideret samt spørgsmål, som kunne tænkes at være vanskelige at forstå eller besvare. Patienterne blev bedt om at forholde sig særligt til et varierende udvalg af spørgsmålene i spørgeskemaet, da det af hensyn til patienternes tid ikke var muligt at bede hver enkelt patient om at gå i dybden med alle spørgsmål i spørgeskemaet.

På baggrund af valideringen blev spørgeskemaet efterfølgende revideret i henhold til de identificerede problemer.

Specialer og diagnoser i undersøgelsen

Undersøgelsen dækker i udgangspunktet alle specialer og diagnoser indenfor det somatiske område på hospitalerne. Enkelte specialer og diagnoser er imidlertid ekskluderet fra undersøgelsen af hensyn til det etiske forsvarlige i at lade patienten herfra indgå i undersøgelsen, og/eller fordi valideringen viste at spørgeskemaet ikke var velegnet til at undersøge de pågældende patienternes oplevelser. Andre specialer er ikke en del af undersøgelsen, da der ikke er et tilstrækkeligt antal patienter i undersøgelsesperioden.

Sekretariatet, den faglige arbejdsgruppe og styregruppen har i samarbejde besluttet, hvilke specialer og diagnoser der ikke skal indgå i undersøgelsen. Specialerne anæstesiologi og diagnostisk radiologi samt patienter med besøg på mamograficentre indgår eksempelvis ikke i undersøgelsen.

Patienter i undersøgelsen

Patienterne i undersøgelsen er udtrukket fra Landspatientregistret blandt patienter, som inden for perioden 26. januar – 8. marts 2009 havde et eller flere ambulante besøg på landets offentlige sygehuse eller på privathospitaler efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg. For hver afdeling er spørgeskemaet sendt til en tilfældig stikprøve på 400 patienter. Havde afdelingerne ikke 400 patienter i inklusionsperioden, er spørgeskemaet sendt til samtlige patienter. Afdelinger, der har færre end 30 udskrivelser i inklusionsperioden, indgår af hensyn til patienternes anonymitet samt risiko for statistisk usikkerhed i resultaterne ikke i undersøgelsen.⁵ Et supplerende patientudtræk sikrede af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau herefter, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt.

Patienterne indgår kun i stikprøven én gang. Har patienterne haft flere besøg i inklusionsperioden, er det det seneste besøg, der indgår i stikprøven. Patienter under et år er frasorteret såvel som patienter, der er registreret som raske ledsagere eller raske nyfødte.

I alt har 34.262 ambulante patienter i Region Midtjylland fået tilsendt spørgeskemaet, heraf har 19.273 besvaret spørgeskemaet, og svarprocenten er i Region Midtjylland således 56 procent.

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 50 procent. En høj svarprocent er altid ønskelig, da man herved mindsker risikoen for selektionsskævheder i form af store forskelle mellem de patientgrupper, der besvarer spørgeskemaet, og de patientgrupper der vælger ikke at besvare spørgeskemaet. Svarprocenten for ambulante patienter var i den sidste runde af de løbende tilfredshedsundersøgelser i Region Midtjylland 57 procent, mens svarprocenten i de tidligere landsdækkende undersøgel-

⁵ Afdelingerne er i den forbindelse defineret ved deres geografiske placering, og patientudtrækket er derfor større for organisatoriske afdelinger, som geografisk er placeret på flere matrikler.

ser af patientoplevelser har ligget på mellem 53 og 58 procent. I praksis må en svarprocent på over 50 procent vurderes som værende acceptabel, mens en svarprocent under 40 procent er utilfredsstillende og medfører, at resultaterne skal tolkes med stor forsigtighed.

Svarprocenten betyder som antydnet ovenfor mindre, hvis de patienter, der har besvaret spørgeskemaet, udgør et repræsentativt og tilstrækkeligt stort udsnit af afdelingens patienter. I tabel 2 sammenlignes køns- og aldersfordelingen for patienter, der besvarede spørgeskemaet derfor med køns- og aldersfordelingerne for hele den udtrukne stikprøve, som fik tilsendt spørgeskemaet.

Tabel 2. Køns- og aldersfordelingen for patienter, der har besvaret spørgeskemaet og for alle patienter i stikprøven

		Besvarede spørgeskemaer	Udsendte spørgeskemaer
Alle (n)		199	398
Køn	Mand	52%	50%
	Kvinde	48%	50%
Alder	0-19 år	22%	29%
	20-39 år	7%	9%
	40-59 år	23%	23%
	60-79 år	37%	27%
	80 år eller derover	12%	13%

For ambulante patienter i Region Midtjylland gælder det generelt, at patienternes køn ikke har betydning for patienternes overordnede tilfredshed, mens alder har en svag positiv effekt på patienternes tilfredshed. Er patientgrupperne i enderne af aldersspekteret markant over- og/eller underrepræsenteret i forhold til afdelingens patientsammensætning, kan dette således stille afdelingen i et lidt bedre eller dårligere lys end det ville være tilfældet, hvis svarene kom fra et mere repræsentativt udsnit af afdelingens patienter.

Bilag 3: Den statistiske databehandling

Denne rapport er udarbejdet på baggrund af samtlige meningsfulde besvarelser fra de udtrukne patienter, der har besøgt afdelingen. Patienter, som enten ikke har svaret på spørgsmålene, har angivet flere svar eller har benyttet en neutral svarkategori som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke", er således ekskluderet. Tabel 3 viser de neutrale svarmuligheder i spørgeskemaet.

Tabel 3. Oversigt over svarmuligheder, der karakteriseres som neutrale

Svarmuligheder, der karakteriseres som neutrale

"Det kan jeg ikke vurdere"

"Det husker jeg ikke"

"Ikke aktuelt for mig"

"Det ved jeg ikke"

"Ved ikke"

"Jeg fik ikke udskrevet medicin"

"Personalet havde intet kendskab til fejlen(e)"

"Der var ikke behov for samarbejde"

"Jeg læste den ikke"

Som beskrevet i kapitel 2 skelnes der i rapporten mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter. Spørgsmålene i spørgeskemaet benytter flere forskellige og umiddelbart ikke-sammenlignelige svarskalaer. Opdelingen i tilfredse og ikke-tilfredse patienter er derfor sket på baggrund af en konceptuel vurdering af de forskellige spørgsmålsformuleringer, hvor patienter, hvis svar må betegnes som værende udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, kodes som tilfredse.

Tabel 4 viser, hvilke svarmuligheder der er kodet som tilfredse og ikke-tilfredse.

Tabel 4. Oversigt over svarskalaerne i spørgeskemaet

Svarskala (svarmulighederne, der karakteriseres som tilfredse, er markerede med fed)
" Virkelig godt ", " Godt ", "Dårligt" og "Virkelig dårligt"
" Ja, i høj grad ", " Ja, i nogen grad ", "Nej, kun i mindre grad" og "Nej, slet ikke" ⁶
"For meget", " Passende " og "For lidt"
"Ja, lang ventetid", "Ja, kort ventetid" og " Nej, ingen ventetid "
" Ja, én kontaktperson ", " Ja, flere kontaktpersoner " og "Nej"
" Ja " og "Nej" ⁷
" Meget tryk ", " Tryk ", "Utryk" og "Meget utryk"

Beregningsmetode

I kapitel 4 er der anvendt en t-test for forskelle mellem andele til at teste, hvorvidt afdelingen afviger statistisk signifikant fra de øvrige afdelinger på hospitalet med hensyn til andel tilfredse patienter. I disse test er der taget højde for, hvorvidt der er variansheterogenitet eller varianshomogenitet på tværs af de patientgrupper, som sammenlignes. De anvendte t-test tager desuden højde for, at patientgrupperne, der sammenlignes, ikke er lige store. Forskelle, der er signifikante på 0,05 niveau, er markeret med en stjerne bag de andele, som er signifikant forskellige fra andel tilfredse blandt afdelingens patienter. Det skal dog bemærkes, at forholdsvis store forskelle kan fremstå insignifikante, hvis der er et begrænset antal af patienter, som andel tilfredse beregnes på baggrund af. Dette skyldes, at den statistiske usikkerhed er større jo færre patienter, der indgår i beregningerne.

I signifikanstestene sammenlignes afdelingens resultater med resultaterne for de øvrige afdelinger på hospitalet. Afdelingens resultater indgår derfor ikke i beregningen af andel tilfredse på hospitalet og henholdsvis "Dårligste" og "Bedste" af hospitalets afdelinger. Antallet af afdelinger, hvis patienter indgår i beregningerne af andel tilfredse på de "Bedste" og "Dårligste" afdelinger, afhænger af hospitalets samlede antal afdelinger i undersøgelse. For hospitaler med mere end 9 afdelinger i undersøgelsen indgår de tre bedste/dårligste afdelinger i beregningerne, mens det er den bedste/dårligste og de to bedste/dårligste afdelinger, der indgår i beregningerne for hospitaler med henholdsvis 3-5 og 6-9 afdelinger i undersøgelsen. For hospitaler med 2 afdelinger i undersøgelsen sammenlignes disse.

⁶ På spørgsmålene vedrørende unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger og tvivl om livsstils betydning for helbred er det patienter, som har svaret "Nej, kun i mindre grad" eller "Nej, slet ikke", der karakteriseres som tilfredse, da disse svarmuligheder er udtryk for et positivt svar på de pågældende spørgsmål.

⁷ På spørgsmålet vedrørende fejl er det patienter, som har svaret "Nej" til alle de oplyste fejltyper, der karakteriseres som tilfredse. Patienternes fordeling på de forskellige fejltyper fremgår af tabel 23-26 i bilag 4.

Kan resultaterne sammenlignes?

Sammenligningen af patientoplevelser på tværs af afdelinger er ikke altid uproblematisk, da afdelingernes opgaver og vilkår og dermed patientgrupper er meget forskellige. Det kan således ikke udelukkes, at forskelle i patienternes oplevelser delvis skyldes forskelle i patientgruppens sammensætning med hensyn til eksempelvis køn, alder, uddannelsesniveau eller sygdomskarakter.

På den baggrund kunne det derfor være fristende at stille alle afdelinger lige ved at holde patientsammensætningen konstant ved hjælp af statistiske vægtningsteknikker eller kontrol for tredje variable i analyserne. Dette er i rapporten undladt, da man må holde fast i, at den målte tilfredshed viser den faktiske tilfredshed blandt afdelingens patienter. Uagtet at der kan være mange naturlige grunde til, at en afdeling klarer sig dårligere end andre afdelinger, er det patienternes faktiske oplevelse, der bør være udgangspunktet for arbejdet med at forbedre patienternes oplevelser. Statistiske teknikker kan ikke ændre de vilkår i virkelighedens verden, der eventuelt skal arbejdes med på afdelingen, men kan derimod være med til at tilsløre patienternes faktiske oplevelse, så der er risiko for at overse de forhold, som patienterne oplever som problematiske.

Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika

Den nedenstående frekvenstabel viser, hvordan patienterne, der har besvaret spørgeskemaet, er fordelt på baggrundskarakteristika som eksempelvis køn og alder.

På de efterfølgende sider krydses patienternes svar med patienternes baggrundskarakteristika. Svarfordelingen for de forskellige patientgrupper vises kun i det omfang, antallet af indkomne besvarelser sikrer, at patienterne forbliver anonyme. I praksis betyder det, at svarfordelingen for patientgrupper med under fem besvarelser ikke vises.⁸

⁸ Afsnit med færre besvarelser end fem vises dog under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Har afdelingen indmeldt diagnosekoder, vises diagnoser med færre besvarelser end fem under "Øvrige" i diagnosekrydsene.

Tabel 5. Baggrundskarakteristika for afdelingens patienter, der har besvaret spørgeskemaet

		Antal patienter	Procent
		n	%
Alle		199	100
Alder	0-19	44	22%
	20-39	13	7%
	40-59	45	23%
	60-79	73	37%
	80-	24	12%
Køn	Mand	103	52%
	Kvinde	96	48%
Skema udfyldt af	Patienten	151	80%
	Pårørende	38	20%
Modersmål	Dansk	187	96%
	Ikke dansk	8	4%
Diagnose	DH729	6	3%
	Øvrige	193	97%
Afsnit	Høreklub	91	46%
	Øre-, Næse-, Halsambulatoriet	108	54%

Tabel 6. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?						
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere	
		%	%	%	%	n	n	
Alle		36	61	2	1	177	12	
Alder	0-19	44	51	5	0	39	2	
	20-39	23	62	15	0	13	0	
	40-59	34	64	0	2	44	1	
	60-79	41	59	0	0	61	6	
	80-	20	80	0	0	20	3	
Køn	Mand	40	57	2	1	96	4	
	Kvinde	32	65	2	0	81	8	
Skema udfyldt af	Patienten	35	63	1	1	138	10	
	Pårørende	42	52	6	0	33	2	
Modersmål	Dansk	37	60	2	1	168	12	
	Ikke dansk	13	88	0	0	8	0	
Diagnose	DH729	80	20	0	0	5	1	
	Øvrige	35	62	2	1	172	11	
Afsnit	Høreklub	36	62	3	0	78	7	
	Øre-, Næse-, Halsambulatoriet	36	61	2	1	99	5	

Tabel 7. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?						
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter
		%	%	%	%	n
Alle		34	65	1	1	186
Alder	0-19	40	58	3	0	40
	20-39	31	62	8	0	13
	40-59	29	69	0	2	45
	60-79	36	64	0	0	66
	80-	27	73	0	0	22
Køn	Mand	42	57	0	1	98
	Kvinde	25	73	2	0	88
Skema udfyldt af	Patienten	31	67	1	1	147
	Pårørende	42	55	3	0	33
Modersmål	Dansk	34	64	1	1	177
	Ikke dansk	25	75	0	0	8
Diagnose	DH729	83	17	0	0	6
	Øvrige	32	66	1	1	180
Afsnit	Høreklub	33	66	1	0	82
	Øre-, Næse-, Halsambulatoriet	35	63	1	1	104

Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til ambulans behandling til dit første besøg i ambulatoriet?					Antal patienter n	Det husker jeg ikke n
		Virkelig godt %	Godt %	Dårligt %	Virkelig dårligt %			
Alle		28	61	9	2	178	17	
Alder	0-19	32	63	5	0	38	5	
	20-39	23	54	23	0	13	0	
	40-59	21	64	10	5	39	6	
	60-79	32	58	9	2	66	4	
	80-	27	64	5	5	22	2	
Køn	Mand	26	67	7	0	91	9	
	Kvinde	30	54	11	5	87	8	
Skema udfyldt af	Patienten	28	60	10	2	138	12	
	Pårørende	28	63	6	3	32	5	
Modersmål	Dansk	27	61	10	2	168	17	
	Ikke dansk	38	63	0	0	8	0	
Diagnose	DH729	60	40	0	0	5	1	
	Øvrige	27	61	9	2	173	16	
Afsnit	Høreklub	24	64	8	4	83	7	
	Øre-, Næse-, Halsambulatoriet	32	58	9	1	95	10	

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?							
		Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal patienter	Det ved jeg ikke
		%	%	%	%	n	n
Alle		40	58	2	0	194	0
Alder	0-19	41	52	7	0	44	0
	20-39	54	46	0	0	13	0
	40-59	29	71	0	0	45	0
	60-79	46	54	0	0	69	0
	80-	35	61	4	0	23	0
Køn	Mand	41	58	1	0	102	0
	Kvinde	39	58	3	0	92	0
Skema udfyldt af	Patienten	41	59	0	0	148	0
	Pårørende	37	53	11	0	38	0
Modersmål	Dansk	40	58	2	0	184	0
	Ikke dansk	50	50	0	0	8	0
Diagnose	DH729	67	33	0	0	6	0
	Øvrige	39	59	2	0	188	0
Afsnit	Høreklinik	36	62	2	0	91	0
	Øre-, Næse-, Halsambulatoriet	44	54	2	0	103	0

Tabel 10. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der var ventetid, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?						
		Nej, ingen ventetid	Ja, kort ventetid	Ja, lang ventetid	Antal patienter	Det husker jeg ikke
		%	%	%	n	n
Alle		29	56	15	195	0
Alder	0-19	20	61	18	44	0
	20-39	15	69	15	13	0
	40-59	33	44	22	45	0
	60-79	30	59	11	70	0
	80-	39	52	9	23	0
Køn	Mand	29	57	14	102	0
	Kvinde	28	55	17	93	0
Skema udfyldt af	Patienten	28	56	15	149	0
	Pårørende	34	50	16	38	0
Modersmål	Dansk	29	56	15	185	0
	Ikke dansk	25	63	13	8	0
Diagnose	DH729	17	83	0	6	0
	Øvrige	29	55	16	189	0
Afsnit	Hørelinik	32	59	9	91	0
	Øre-, Næse-, Halsambulatoriet	26	53	21	104	0

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?						
		Under 30 minutter	Mellem 30 og 60 minutter	Over 60 minutter	Antal patienter	Ved ikke
		%	%	%	n	n
Alle		67	23	10	126	1
Alder	0-19	76	15	9	34	1
	20-39	70	10	20	10	0
	40-59	47	40	13	30	0
	60-79	71	24	5	38	0
	80-	79	14	7	14	0
Køn	Mand	67	24	10	63	0
	Kvinde	68	22	10	63	1
Skema udfyldt af	Patienten	66	26	8	97	0
	Pårørende	74	13	13	23	1
Modersmål	Dansk	68	23	9	119	1
	Ikke dansk	67	17	17	6	0
Diagnose	DH729	60	20	20	5	0
	Øvrige	68	23	9	121	1
Afsnit	Hørelinik	79	18	4	56	0
	Øre-, Næse-, Halsambulatoriet	59	27	14	70	1

Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?							
		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal patienter	Det husker jeg ikke
		%	%	%	%	n	n
Alle		11	21	23	45	104	13
Alder	0-19	24	10	24	41	29	5
	20-39	10	40	30	20	10	1
	40-59	4	14	25	57	28	2
	60-79	7	25	18	50	28	3
	80-	0	44	22	33	9	2
Køn	Mand	17	28	15	41	54	5
	Kvinde	4	14	32	50	50	8
Skema udfyldt af	Patienten	10	24	23	43	82	8
	Pårørende	16	11	21	53	19	4
Modersmål	Dansk	10	20	24	45	98	13
	Ikke dansk	20	40	0	40	5	0
Diagnose	DH729	40	60	0	0	5	0
	Øvrige	9	19	24	47	99	13
Afsnit	Høreklub	8	23	20	50	40	7
	Øre-, Næse-, Halsambulatoriet	13	20	25	42	64	6

Tabel 13. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?							
		Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal patienter	Det husker jeg ikke
		%	%	%	%	n	n
Alle		21	72	6	1	188	5
Alder	0-19	26	63	9	2	43	1
	20-39	42	58	0	0	12	0
	40-59	12	84	5	0	43	1
	60-79	25	69	4	1	67	2
	80-	9	83	9	0	23	1
Køn	Mand	19	74	4	2	98	3
	Kvinde	23	69	8	0	90	2
Skema udfyldt af	Patienten	21	73	4	1	143	4
	Pårørende	24	62	14	0	37	1
Modersmål	Dansk	21	72	6	1	178	5
	Ikke dansk	25	75	0	0	8	0
Diagnose	DH729	33	33	17	17	6	0
	Øvrige	21	73	5	1	182	5
Afsnit	Høreklub	21	70	8	1	87	3
	Øre-, Næse-, Halsambulatoriet	22	73	4	1	101	2

Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb?			Antal patienter n
		Ja, én kontaktperson %	Ja, flere kontaktpersoner %	Nej %	
Alle		55	23	22	87
Alder	0-19	73	14	14	22
	20-39	43	43	14	7
	40-59	41	30	30	27
	60-79	59	15	26	27
	80-	-	-	-	4
Køn	Mand	49	23	28	43
	Kvinde	61	23	16	44
Skema udfyldt af	Patienten	52	24	24	67
	Pårørende	73	13	13	15
Modersmål	Dansk	57	22	22	83
	Ikke dansk	-	-	-	2
Diagnose	DH729	-	-	-	4
	Øvrige	57	22	22	83
Afsnit	Høreklub	76	10	14	29
	Øre-, Næse-, Halsambulatoriet	45	29	26	58

Tabel 15. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?							
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		%	%	%	%	n	n
Alle		31	62	6	1	159	36
Alder	0-19	31	59	10	0	39	5
	20-39	58	42	0	0	12	1
	40-59	30	64	3	3	33	12
	60-79	30	61	9	0	56	13
	80-	16	84	0	0	19	5
Køn	Mand	32	60	6	1	78	22
	Kvinde	30	64	6	0	81	14
Skema udfyldt af	Patienten	32	63	4	1	119	31
	Pårørende	23	66	11	0	35	3
Modersmål	Dansk	29	65	6	1	150	35
	Ikke dansk	71	29	0	0	7	1
Diagnose	DH729	75	25	0	0	4	2
	Øvrige	30	63	6	1	155	34
Afsnit	Høreklub	25	69	6	0	71	19
	Øre-, Næse-, Halsambulatoriet	35	57	7	1	88	17

Tabel 16. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?					
		For meget	Passende	For lidt	Antal patienter
		%	%	%	n
Alle		1	91	8	194
Alder	0-19	0	93	7	44
	20-39	0	100	0	13
	40-59	0	93	7	45
	60-79	3	84	13	69
	80-	0	100	0	23
Køn	Mand	0	91	9	99
	Kvinde	2	92	6	95
Skema udfyldt af	Patienten	1	89	10	149
	Pårørende	0	100	0	37
Modersmål	Dansk	1	91	8	184
	Ikke dansk	0	88	13	8
Diagnose	DH729	0	83	17	6
	Øvrige	1	91	7	188
Afsnit	Høreklub	2	92	6	89
	Øre-, Næse-, Halsambulatoriet	0	90	10	105

Tabel 17. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?			Antal patienter n	Ikke aktuelt for mig n
		For meget %	Passende %	For lidt %		
Alle		4	88	9	113	84
Alder	0-19	3	93	5	40	4
	20-39	0	100	0	8	5
	40-59	0	88	12	17	28
	60-79	6	80	14	35	36
	80-	8	85	8	13	11
Køn	Mand	3	90	7	58	44
	Kvinde	4	85	11	55	40
Skema udfyldt af	Patienten	3	88	9	74	77
	Pårørende	3	87	10	31	7
Modersmål	Dansk	4	87	10	104	83
	Ikke dansk	0	100	0	7	1
Diagnose	DH729	0	100	0	4	2
	Øvrige	4	87	9	109	82
Afsnit	Høreklub	6	85	9	47	44
	Øre-, Næse-, Halsambulatoriet	2	89	9	66	40

Tabel 18. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?							
		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		%	%	%	%	n	n
Alle		61	33	5	1	188	8
Alder	0-19	60	30	9	0	43	0
	20-39	77	23	0	0	13	0
	40-59	64	36	0	0	44	1
	60-79	63	31	5	2	65	6
	80-	43	43	13	0	23	1
Køn	Mand	63	32	5	0	97	4
	Kvinde	59	34	5	1	91	4
Skema udfyldt af	Patienten	64	31	4	1	143	7
	Pårørende	57	32	11	0	37	1
Modersmål	Dansk	61	33	6	1	178	8
	Ikke dansk	50	50	0	0	8	0
Diagnose	DH729	67	17	17	0	6	0
	Øvrige	61	34	5	1	182	8
Afsnit	Høreklub	55	38	8	0	88	3
	Øre-, Næse-, Halsambulatoriet	67	29	3	1	100	5

Tabel 19. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?						
		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere	
		%	%	%	%	n	n	
Alle		78	20	2	0	187	10	
Alder	0-19	75	23	2	0	44	0	
	20-39	85	15	0	0	13	0	
	40-59	82	13	4	0	45	0	
	60-79	79	21	0	0	63	8	
	80-	68	32	0	0	22	2	
Køn	Mand	82	16	2	0	98	4	
	Kvinde	74	25	1	0	89	6	
Skema udfyldt af	Patienten	82	17	1	0	142	9	
	Pårørende	68	32	0	0	37	1	
Modersmål	Dansk	79	20	1	0	177	10	
	Ikke dansk	63	25	13	0	8	0	
Diagnose	DH729	83	17	0	0	6	0	
	Øvrige	78	20	2	0	181	10	
Afsnit	Høreklub	79	21	0	0	84	7	
	Øre-, Næse-, Halsambulatoriet	78	19	3	0	103	3	

Tabel 20. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?							
		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		%	%	%	%	n	n
Alle		36	49	12	3	195	1
Alder	0-19	40	40	16	5	43	1
	20-39	46	38	8	8	13	0
	40-59	20	58	20	2	45	0
	60-79	45	49	4	1	71	0
	80-	30	52	13	4	23	0
Køn	Mand	39	47	12	3	101	0
	Kvinde	34	51	12	3	94	1
Skema udfyldt af	Patienten	35	51	11	3	150	0
	Pårørende	41	38	19	3	37	1
Modersmål	Dansk	36	49	12	3	185	1
	Ikke dansk	50	38	0	13	8	0
Diagnose	DH729	67	17	17	0	6	0
	Øvrige	35	50	12	3	189	1
Afsnit	Høreklub	37	51	9	3	89	1
	Øre-, Næse-, Halsambulatoriet	36	47	14	3	106	0

Tabel 21. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Levede behandlingen op til dine forventninger?							
		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		%	%	%	%	n	n
Alle		59	33	6	2	189	7
Alder	0-19	50	40	7	2	42	2
	20-39	69	23	8	0	13	0
	40-59	52	39	7	2	44	1
	60-79	67	28	4	1	69	2
	80-	62	33	5	0	21	2
Køn	Mand	64	30	4	2	96	5
	Kvinde	55	37	8	1	93	2
Skema udfyldt af	Patienten	63	30	5	2	145	5
	Pårørende	44	47	8	0	36	2
Modersmål	Dansk	60	32	6	2	179	7
	Ikke dansk	38	50	13	0	8	0
Diagnose	DH729	67	17	0	17	6	0
	Øvrige	59	34	6	1	183	7
Afsnit	Høreklub	61	32	6	1	85	5
	Øre-, Næse-, Halsambulatoriet	58	35	6	2	104	2

Tabel 22. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		%	%	%	%	n	n
Alle		56	38	3	3	154	38
Alder	0-19	56	33	8	3	36	7
	20-39	82	18	0	0	11	2
	40-59	50	45	0	5	38	6
	60-79	65	31	2	2	54	15
	80-	27	73	0	0	15	8
Køn	Mand	59	36	2	2	83	16
	Kvinde	54	41	3	3	71	22
Skema udfyldt af	Patienten	59	37	2	3	117	29
	Pårørende	50	40	7	3	30	7
Modersmål	Dansk	56	39	3	3	145	36
	Ikke dansk	57	43	0	0	7	1
Diagnose	DH729	100	0	0	0	5	1
	Øvrige	55	40	3	3	149	37
Afsnit	Høreklub	54	43	0	3	67	20
	Øre-, Næse-, Halsambulatoriet	59	34	5	2	87	18

Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? Udskrevet forkert medicin?					
		Nej	Ja	Antal patienter	Jeg fik ikke udskrevet medicin
		%	%	n	n
Alle		100	0	89	93
Alder	0-19	100	0	21	19
	20-39	100	0	6	7
	40-59	100	0	21	19
	60-79	100	0	34	34
	80-	100	0	7	14
Køn	Mand	100	0	45	49
	Kvinde	100	0	44	44
Skema udfyldt af	Patienten	100	0	65	76
	Pårørende	100	0	18	16
Modersmål	Dansk	100	0	81	92
	Ikke dansk	100	0	6	1
Diagnose	DH729	100	0	1	5
	Øvrige	100	0	88	88
Afsnit	Høreklub	100	0	33	49
	Øre-, Næse-, Halsambulatoriet	100	0	56	44

Tabel 24. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? Skade opstået under undersøgelse/operation?				
		Nej	Ja	Antal patienter
		%	%	n
Alle		100	0	160
Alder	0-19	100	0	39
	20-39	100	0	12
	40-59	100	0	36
	60-79	100	0	57
	80-	100	0	16
Køn	Mand	100	0	80
	Kvinde	100	0	80
Skema udfyldt af	Patienten	100	0	121
	Pårørende	100	0	32
Modersmål	Dansk	100	0	151
	Ikke dansk	100	0	7
Diagnose	DH729	100	0	6
	Øvrige	100	0	154
Afsnit	Hørelinik	100	0	69
	Øre-, Næse-, Halsambulatoriet	100	0	91

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? Administrativ fejl?				
		Nej	Ja	Antal patienter
		%	%	n
Alle		96	4	160
Alder	0-19	100	0	39
	20-39	92	8	12
	40-59	92	8	38
	60-79	95	5	56
	80-	100	0	15
Køn	Mand	96	4	80
	Kvinde	95	5	80
Skema udfyldt af	Patienten	94	6	121
	Pårørende	100	0	32
Modersmål	Dansk	95	5	151
	Ikke dansk	100	0	7
Diagnose	DH729	100	0	6
	Øvrige	95	5	154
Afsnit	Høreklub	99	1	67
	Øre-, Næse-, Halsambulatoriet	94	6	93

Tabel 26. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? Andet?				
		Nej	Ja	Antal patienter
		%	%	n
Alle		93	7	75
Alder	0-19	88	12	25
	20-39	100	0	7
	40-59	89	11	19
	60-79	100	0	15
	80-	100	0	9
Køn	Mand	94	6	34
	Kvinde	93	7	41
Skema udfyldt af	Patienten	95	5	56
	Pårørende	88	13	16
Modersmål	Dansk	93	7	71
	Ikke dansk	-	-	2
Diagnose	DH729	-	-	3
	Øvrige	93	7	72
Afsnit	Hørelinik	94	6	32
	Øre-, Næse-, Halsambulatoriet	93	7	43

Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?					Antal patienter	Personal et havde intet kendskab til fejlen(e)
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt			
		%	%	%	%	n	n	
Alle		0	80	20	0	10	2	
Alder	0-19	-	-	-	-	3	0	
	20-39	-	-	-	-	1	0	
	40-59	0	67	33	0	3	2	
	60-79	-	-	-	-	3	0	
	80-	-	-	-	-	0	0	
Køn	Mand	0	67	33	0	3	2	
	Kvinde	0	86	14	0	7	0	
Skema udfyldt af	Patienten	0	88	13	0	8	2	
	Pårørende	-	-	-	-	2	0	
Modersmål	Dansk	0	80	20	0	10	2	
	Ikke dansk	-	-	-	-	0	0	
Diagnose	DH729	-	-	-	-	0	0	
	Øvrige	0	80	20	0	10	2	
Afsnit	Høreklub	-	-	-	-	3	0	
	Øre-, Næse-, Halsambulatoriet	0	71	29	0	7	2	

Tabel 28. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?				Antal patienter n	Det kan jeg ikke vurdere n
		Nej, slet ikke %	Nej, kun i mindre grad %	Ja, i nogen grad %	Ja, i høj grad %		
Alle		60	25	8	7	160	18
Alder	0-19	58	25	6	11	36	6
	20-39	33	50	17	0	12	0
	40-59	56	23	10	10	39	3
	60-79	64	26	7	3	58	6
	80-	80	7	7	7	15	3
Køn	Mand	62	27	7	4	85	11
	Kvinde	57	23	9	11	75	7
Skema udfyldt af	Patienten	60	27	9	4	125	11
	Pårørende	61	16	6	16	31	6
Modersmål	Dansk	61	25	7	7	153	17
	Ikke dansk	17	33	33	17	6	1
Diagnose	DH729	75	0	25	0	4	1
	Øvrige	60	26	8	7	156	17
Afsnit	Hørelinik	67	24	4	4	70	11
	Øre-, Næse-, Halsambulatoriet	54	26	11	9	90	7

Tabel 29. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?						
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere	Der var ikke behov for samarbejde
		%	%	%	%	n	n	n
Alle		27	62	9	3	79	55	44
Alder	0-19	37	47	5	11	19	14	8
	20-39	0	89	11	0	9	1	2
	40-59	36	55	9	0	22	14	6
	60-79	24	64	12	0	25	18	22
	80-	0	100	0	0	4	8	6
Køn	Mand	28	67	6	0	36	33	26
	Kvinde	26	58	12	5	43	22	18
Skema udfyldt af	Patienten	26	64	10	0	61	45	31
	Pårørende	31	50	6	13	16	8	12
Modersmål	Dansk	27	61	9	3	74	54	42
	Ikke dansk	20	80	0	0	5	1	1
Diagnose	DH729	50	50	0	0	2	2	1
	Øvrige	26	62	9	3	77	53	43
Afsnit	Hørelinik	24	66	10	0	29	27	26
	Øre-, Næse-, Halsambulatoriet	28	60	8	4	50	28	18

Tabel 30. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og undersøgelse/behandling?				
		Ja	Nej	Antal patienter
		%	%	n
Alle		48	52	176
Alder	0-19	79	21	42
	20-39	62	38	13
	40-59	50	50	44
	60-79	31	69	58
	80-	16	84	19
Køn	Mand	45	55	91
	Kvinde	51	49	85
Skema udfyldt af	Patienten	41	59	134
	Pårørende	71	29	34
Modersmål	Dansk	47	53	167
	Ikke dansk	71	29	7
Diagnose	DH729	83	17	6
	Øvrige	46	54	170
Afsnit	Høreklub	46	54	74
	Øre-, Næse-, Halsambulatoriet	49	51	102

Tabel 31. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?							
		Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal patienter	Jeg læste den ikke
		%	%	%	%	n	n
Alle		38	61	0	1	77	1
Alder	0-19	50	47	0	3	30	1
	20-39	25	75	0	0	8	0
	40-59	32	68	0	0	22	0
	60-79	27	73	0	0	15	0
	80-	-	-	-	-	2	0
Køn	Mand	34	63	0	3	38	0
	Kvinde	41	59	0	0	39	1
Skema udfyldt af	Patienten	32	66	0	2	50	1
	Pårørende	52	48	0	0	23	0
Modersmål	Dansk	39	60	0	1	72	1
	Ikke dansk	20	80	0	0	5	0
Diagnose	DH729	80	0	0	20	5	0
	Øvrige	35	65	0	0	72	1
Afsnit	Høreklinik	39	61	0	0	28	1
	Øre-, Næse-, Halsambulatoriet	37	61	0	2	49	0

Tabel 32. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?						
		Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal patienter
		%	%	%	%	n
Alle		43	54	3	0	173
Alder	0-19	62	33	5	0	39
	20-39	33	58	8	0	12
	40-59	36	61	2	0	44
	60-79	43	53	3	0	60
	80-	22	78	0	0	18
Køn	Mand	42	56	2	0	93
	Kvinde	44	51	5	0	80
Skema udfyldt af	Patienten	42	54	4	0	132
	Pårørende	46	51	3	0	35
Modersmål	Dansk	43	54	3	0	166
	Ikke dansk	33	50	17	0	6
Diagnose	DH729	83	17	0	0	6
	Øvrige	41	55	4	0	167
Afsnit	Høreklub	40	57	3	0	75
	Øre-, Næse-, Halsambulatoriet	45	51	4	0	98

Tabel 33. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?						
		Meget tryk	Tryk	Utryk	Meget utryk	Antal patienter
		%	%	%	%	n
Alle		35	62	4	0	188
Alder	0-19	48	48	5	0	42
	20-39	23	62	15	0	13
	40-59	22	73	4	0	45
	60-79	41	58	2	0	66
	80-	23	77	0	0	22
Køn	Mand	38	60	2	0	97
	Kvinde	31	64	5	0	91
Skema udfyldt af	Patienten	32	65	3	0	144
	Pårørende	44	50	6	0	36
Modersmål	Dansk	35	63	3	0	179
	Ikke dansk	29	43	29	0	7
Diagnose	DH729	67	33	0	0	6
	Øvrige	34	63	4	0	182
Afsnit	Hørelinik	42	55	2	0	85
	Øre-, Næse-, Halsambulatoriet	28	67	5	0	103

Tabel 34. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?						
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere	Ikke aktuelt for mig
		%	%	%	%	n	n	n
Alle		23	77	0	0	31	15	147
Alder	0-19	44	56	0	0	9	1	33
	20-39	25	75	0	0	4	0	9
	40-59	0	100	0	0	1	5	39
	60-79	17	83	0	0	12	5	53
	80-	0	100	0	0	5	4	13
Køn	Mand	21	79	0	0	19	7	74
	Kvinde	25	75	0	0	12	8	73
Skema udfyldt af	Patienten	20	80	0	0	20	11	117
	Pårørende	25	75	0	0	8	2	27
Modersmål	Dansk	22	78	0	0	27	14	143
	Ikke dansk	33	67	0	0	3	1	3
Diagnose	DH729	-	-	-	-	0	1	5
	Øvrige	23	77	0	0	31	14	142
Afsnit	Hørelinik	11	89	0	0	18	6	65
	Øre-, Næse-, Halsambulatoriet	38	62	0	0	13	9	82

Tabel 35. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?					Antal patienter n	Det kan jeg ikke vurdere n
		Virkelig godt %	Godt %	Dårligt %	Virkelig dårligt %			
Alle		24	57	11	9	46	143	
Alder	0-19	55	27	9	9	11	32	
	20-39	33	33	33	0	6	7	
	40-59	0	56	11	33	9	36	
	60-79	25	67	8	0	12	55	
	80-	0	100	0	0	8	13	
Køn	Mand	27	59	9	5	22	77	
	Kvinde	21	54	13	13	24	66	
Skema udfyldt af	Patienten	20	57	11	11	35	109	
	Pårørende	38	50	13	0	8	29	
Modersmål	Dansk	24	55	12	10	42	138	
	Ikke dansk	25	75	0	0	4	3	
Diagnose	DH729	-	-	-	-	0	6	
	Øvrige	24	57	11	9	46	137	
Afsnit	Høreklub	29	62	10	0	21	66	
	Øre-, Næse-, Halsambulatoriet	20	52	12	16	25	77	

Tabel 36. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?				Antal patienter n	Ikke aktuelt for mig n
		Nej, slet ikke %	Nej, kun i mindre grad %	Ja, i nogen grad %	Ja, i høj grad %		
Alle		70	16	7	7	73	115
Alder	0-19	75	19	0	6	16	27
	20-39	67	33	0	0	6	7
	40-59	74	16	11	0	19	26
	60-79	65	15	5	15	20	45
	80-	67	8	17	8	12	10
Køn	Mand	54	22	14	11	37	61
	Kvinde	86	11	0	3	36	54
Skema udfyldt af	Patienten	67	18	8	7	61	83
	Pårørende	100	0	0	0	8	29
Modersmål	Dansk	70	15	7	7	67	112
	Ikke dansk	80	20	0	0	5	2
Diagnose	DH729	67	0	0	33	3	3
	Øvrige	70	17	7	6	70	112
Afsnit	Høreklub	67	11	11	11	27	57
	Øre-, Næse-, Halsambulatoriet	72	20	4	4	46	58

Tabel 37. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under dit/dine besøg i ambulatoriet?							
		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		%	%	%	%	n	n
Alle		61	31	5	2	166	22
Alder	0-19	54	39	5	2	41	3
	20-39	75	17	0	8	12	1
	40-59	50	38	13	0	40	4
	60-79	72	23	2	4	57	9
	80-	63	31	6	0	16	5
Køn	Mand	69	26	6	0	86	11
	Kvinde	54	36	5	5	80	11
Skema udfyldt af	Patienten	65	29	4	2	124	18
	Pårørende	53	35	9	3	34	4
Modersmål	Dansk	62	31	5	2	156	22
	Ikke dansk	50	25	13	13	8	0
Diagnose	DH729	80	20	0	0	5	0
	Øvrige	61	31	6	2	161	22
Afsnit	Høreklub	63	30	6	1	71	14
	Øre-, Næse-, Halsambulatoriet	60	32	5	3	95	8

Bilag 5: Kommentarsamling

Nedenfor er indsat de kommentarer, som patienterne er kommet med i forbindelse med udfyldningen af spørgeskemaet. Kommentarerne er vist i deres fulde ordlyd. Kommentarerne er endvidere anonymiseret, og kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens faktuelle oplysninger er udeladt, hvis de løsrevet fra andre oplysninger i spørgeskemaet ikke giver mening.

Kommentarsamlingen er opdelt efter afdelingens afsnit. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og se, om patienten har knyttet en eller flere kommentarer til spørgeskemaet. Patientens samlede indtryk er indsat, så det er muligt at sammenholde patienternes samlede indtryk med patienternes kommentarer.

Hørelinik

Skriv her, hvis du synes, ambulatoriet kunne gøre noget bedre, og/eller hvis du synes, ambulatoriet gjorde noget særligt godt

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
2	De to, lægen og NN, burde sammen fortælle os, hvad de hver især mente var problemet med mit barns øre. De snakkede ud fra den samme høreprøve, men sagde to helt forskellige ting om prøvens resultat.	Intet svar
3	Mere omhyggelig med at slibe min øreprop - der bør ikke være skarpe kanter efter slibning. Jeg kan stadig efter et halvt års tid ikke bruge apparatet en hel dag. Bedre til at sende oplysninger til center for kommunikation, som indkaldte mig til samtale, men slet ikke var opdateret om mit forløb.	Dårligt
7	Vi er kommet der meget af forskellige årsager. Der er dog en stor mangel: Legerummet har tv og dvd. Der er mange hørehæmmede børn som kommer, men der er ikke tilsluttet en teleslynge. ME-GET MÆRKE-LIGT!	Virkelig godt
9	Jeg synes, at I er søde mod mig.	Godt
10	Vi er meget tilfredse med læge NN, som er den person, vi taler mest med. En buket roser til hende!	Virkelig godt
11	Lukke døren, når man snakker privat med en anden kollega. Det er meget generende at sidde og vente, mens det foregår. Jeg var meget glad for at få uddybende forklaringer på hverdagens småproblemer. Jeg fik svar på alle mine spørgsmål og lidt mere viden oveni. Det var dejligt.	Godt
18	Mødet og dialogen med lægen var en virkelig positiv oplevelse, ikke mindst set i lyset af, hvor negativt jeg har oplevet det de andre gange/år. Den kontakt jeg har haft med assistenten NN har altid være positiv.	Godt
19	Hørepersonen var virkelig god. Der var mangel på siddepladser. Informationerne om brugen af høreapparaterne var perfekt og det hele virker perfekt.	Intet svar
20	Blev indkaldt efter et afbud dagen før, følte at ventetiden i ambulatoriet var meget lang.	Intet svar
22	God orientering.	Godt






Høreklirik

Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg eller til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
4	Jeg føler mig godt behandlet.	Virkelig godt
6	Alt for lang tid inden man bliver kaldt ind.	Godt
9	Nej, men jeg vil gerne sige tak, fordi I har været så søde mod mig.	Godt
11	Jeg kunne godt have tænkt mig at have modtaget en bekræftelse på, at min henvisning var modtaget. Jeg ventede uger på at få svar, men havde forinden selv ringet for at høre, om jeg i det hele taget var registreret.	Godt
13	Vi er kommet i ambulatoriet gennem mange år.	Godt
14	Mit besøg vedrørte udskiftning af defekt høreapparat. Eneste anke var at mit høreapparat gik i stykker sidst på sommeren, men først i vinteren fik jeg nye udleveret. Det er lang tid når man er afhængig af apparatet - især da jeg erfarede, at ambulatoriet havde mine apparater liggende i flere uger fra min høretest og til udlevering af apparaterne. Den ventetid kunne derfor godt nedbringes i hvert fald i mit tilfælde.	Virkelig godt
15	Jeg nåede ikke at finde garderoben til mit overtøj!	Godt
17	Synes, det er et meget lille rum til børnene - svært at være der, hvis der er flere børn, der har tid samme dag.	Intet svar
23	Det er meget dejlige mennesker, der arbejder på øreafdelingen i Holstebro. Og så er der kun 17 ugers ventetid, det er meget dejligt.	Intet svar
25	Utroligt behageligt venteværelse hvor der er taget højde for akustik. Rigtig godt for hørehæmmede.	Virkelig godt

Høreklunik

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? (Beskrivelse af fejl ved kryds i "andet")







	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	1	Høreapparat.	Godt
	5	Ingen læge til stede.	Godt
	7	Misforståelser mellem personalet omkring, hvorvidt forældre må være med under høreprøver.	Virkelig godt
	19	Forvirring.	Intet svar
	21	Skulle justeres om.	Godt

Høreklirik

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
2	Vi var hos en talepædagog og en læge, som ikke mente det samme om min datters problem med øret.	Intet svar
3	Det første høreapparat virkede ikke hensigtsmæssigt, og jeg følte ikke audiologen lyttede til/forstod mit problem. Jeg har nu nummer to høreapparat, som jeg lydmæssigt er rigtig glad for, men det passer stadig ikke i mit øre, og jeg får trykmærker! Flere gange er det blevet slebet, og jeg har fået det tilsendt med skarpe kanter, så det igen må sendes ind, eller jeg må køre op med det (ca. en times transport hver vej). Jeg har været tilknyttet to forskellige audiologer.	Dårligt
9	Ja, jeg er tilfreds.	Godt
12	Det kan være meget svært ud fra et enkelt besøg at bedømme, om barnet har andre problemer end det, man er kommet for at undersøge, og i dag kan vi se tilbage med den viden, at vores barn ikke har nogen lidelser, men bare har været et misforstået barn pga. manglende sprogforståelse fra voksne.	Godt
16	En ventetid på tre måneder fra undersøgelse til behandling.	Godt
17	Jeg synes, det var forvirrende for mig og for min dreng. De billeder der blev vist, havde ikke sammenhæng med resten af forløbet, og han forstod derfor ikke, hvad det var, han skulle.	Intet svar
18	For første gang i alle de år jeg har gået på høreklubben, oplevede jeg at lægen hørte på, hvad jeg havde at sige og spurgte ind til, om jeg havde nogle spørgsmål og kommentarer til de forslag, der var blevet fremlagt. Alle fagpersonerne var venlige. Jeg synes, der var rigelig ventetid mellem de forskellige personer, jeg skulle tale med.	Godt
24	Der var stor forvirring. Andre patienter fortalte, at der var lang ventetid. Der var ingen journaler delt rundt, og personalet løb forvirret ud og ind ad dørene. Senere fik vi at vide, at ørelægen var kaldt op til operation. Der var ingen ordentlig kommunikation fra personalet. Men vi kom da godt hjem igen, og jeg fik mine høreapparater, og de virker rigtig godt.	Intet svar

Høreklunik**Har du uddybende kommentarer til forløbet efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet?**









ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	3 I den korte tid jeg har været tilknyttet ambulatoriet, har ambulatoriet aflyst min tid tre gange! To gange var jeg på vej derop og brugt afspadsring fra mit arbejde. Utryk over at ambulatoriet ikke kan holde på sit personale, så jeg nu ikke ved, hvem der skal justere mit nye apparat, der stadig er forsøg.	Dårligt
	8 Personalet ville, at jeg skulle have høreapparatet til begge ører, men det mente jeg ikke, var nødvendigt, og det blev resultatet. Da jeg kom hjem og fortalte resultatet, blev det rettet til begge ører. Jeg ringede til sygehuset og fik resultatet lavet om til begge ører og fik en ny tid til dagen derpå, og da var der ingen ventetid.	Virkelig godt
	13 Jeg er i tvivl, om egen læge får papirer tilsendt fra ambulatoriet. Det lyder ikke sådan.	Godt
	16 Ventetiden for hjemtransport er ALT for lang.	Godt
	22 Aftalen blev holdt.	Godt
	23 Alt mig fin.	Intet svar

Øre-, Næse-, Halsambulatoriet

Skriv her, hvis du synes, ambulatoriet kunne gøre noget bedre, og/eller hvis du synes, ambulatoriet gjorde noget særligt godt

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	De tog rigtig godt imod mig, og fortalte mig alt det, der skulle ske under mine besøg og indlæggelse.	Godt
2	Det var betryggende, at flere speciallæger undersøgte mig. Tak for det!	Godt
3	Der er travlhed, men ingen sure miner :-)	Virkelig godt
6	Flinkt personale, altid til at tale med og stille spørgsmål til. Personalet gav sig tid til at forklare det hele. Hele forløbet var godt og trygt.	Virkelig godt
8	Smid dem ud, der klager for meget. De gør jo det bedste, de kan - så er det lidt trist, når der kommer nogle sure personer for at vrøvle over bagateller.	Virkelig godt
10	Jeg synes, de har behandlet mig rigtig godt.	Godt
11	Venlige, imødekommende og til stede.	Virkelig godt
13	Kunne godt komme med løsningsforslag i stedet for kun at bruge fem minutter og så lade mig komme igen om tre måneder.	Intet svar
14	Jeg kan kun være positiv, for jeg har fået fuld hørelse tilbage på højre øre efter operation med virkelig kompetent personale.	Godt
17	Jeg har været yderst tilfreds. Havde behov for at kontakte ambulatoriet efter operationen. Følte mig tryk ved at snakke med personalet.	Virkelig godt
18	Super godt, at I tager den tid, man har behov for.	Godt
20	Jeg synes, der er nogle, der er dygtige og man får klare svar. Men jeg må også sige, at der er det modsatte, jeg tænker på, når man ringer dertil.	Godt
23	Administrationen af forløbet (information m.m.): FLOT. Mødet med lægen (undersøgelsen m.m.): FLOT. Fantastisk at opleve en læge, der var så dygtig til at kommunikere. Mødet med sygeplejerske NN (information om operation): FLOT.	Virkelig godt
24	Der kunne godt være noget mere aktuelt læsestof fordelt i afdelingen. Der findes jo mange gratis-aviser i dag, som med fordel kunne bruges. Der er ikke meget læsestof/legesager til børn og unge.	Godt
25	Fantastiske læger. Jeg har hele tiden følt, at jeg var noget særligt.	Virkelig godt
27	Find årsagen og helbred - frem for creme, der kun må bruges kortvarigt og som kun hjælper, når det bruges.	Virkelig dårligt

Bilag 5





- | | | | |
|--|----|---|---------------|
|  | 29 | Personalet var yderst opmærksomme og lyttende, så det vurderer jeg som særlig godt - ligeså at man blev vel informeret og derfor kunne være medbestemmende i, hvorledes det videre forløb skulle tackles. | Virkelig godt |
|  | 31 | Jeg syntes det var utroligt effektivt, at man gjorde mig 100 % klar til operationen samme dag som den blev besluttet. Kun ét besøg og alt var klar. Dejlig omgangstone på afdelingen, godt miljø. | Virkelig godt |
|  | 32 | Kunne godt bruge en afslutning på behandlingsforløb. Aftalen var, at lægen skulle kontakte mig pr. telefon 14 dage efter sidste behandling. Det er ikke sket, og sidste behandling er to måneder siden. | Godt |
|  | 34 | De kunne informere om, der var mere ventetid, når man ankom, så man var forberedt på, at man skulle sidde og vente efter, at man skulle have været inde. | Godt |
|  | 35 | Jeg synes, den undersøgende læge var særdeles lydhør, forstående og grundig. Øvrige personaler var ikke særlig informative, men venlige. | Godt |
|  | 37 | Der burde orienteres om ventetiden ved ankomst til ambulatoriet. Oplevede alle gange i ambulatoriet lang ventetid og information om dette kom først som undskyldning, når man blev kaldt ind. | Godt |
|  | 38 | De kunne have snakket om operationen en anelse mere. | Godt |
|  | 39 | I indkaldelse var medsendt patientinformation om afdelingen, men intet om p-forholdene på sygehuset. Jeg var indlagt i et døgn (narkose) og kunne indkassere en p-bøde dagen efter. Det blev jeg meget sur over. I bør informere om, hvor det er tilladt at parkere i ikke kun en time eller tre timer! | Godt |

Øre-, Næse-, Halsambulatoriet

Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg eller til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
5	Meget høj profession.	Virkelig godt
6	Flinkt personale.	Virkelig godt
10	Alt gik godt for mig :-)	Godt
13	Var meget irriteret.	Intet svar
15	Jeg har en skade efter en lidt uheldig operation på Herning Sygehus. Derfor har jeg været knyttet til Holstebro Halsafdeling i mange år, og jeg har fået den bedste behandling hele vejen igennem. Der er tid, fred og ro, og det har været en glæde, hvad enten det blot var udskiftning eller en operation. Så jeg giver Holstebro Sygehus mange, mange stjerner.	Intet svar
18	Når det endelig bliver ens tur, bliver man henvist til en stol på gangen, som om man skal udstilles. Hvorfor skal man vente en gang til, bare et andet sted? Bliver ikke informeret om, hvem man skal ind til.	Godt
19	Ventetiden var ca. 50 minutter, og de beklagede meget. Min ankomst var ikke blevet registreret på computeren, så lampen lyst vist ikke inde hos lægen. Det var fint, at jeg fik forklaringen. Så er alt jo glemt.	Virkelig godt
23	Særdeles godt forløb. God information hele vejen.	Virkelig godt
25	Virkelig en god oplevelse.	Virkelig godt
26	Utrolig lang ventetid. Flere timer imellem, at vi havde kontakt med nogen overhovedet på sygehuset. Opholdet varede i alt 10 timer. For en brækket næse.	Dårligt
32	Ingen ventetid. Indlagt akut.	Godt
33	Personalet havde travlt.	Virkelig godt
36	Det gik godt, da NN havde sin svigerdatter med. Hvis ikke hun havde været der, var NN ikke sikker på, at hun havde kunnet finde ud af det.	Godt
38	Jeg syntes, at det var virkelig luksus og et virkelig godt hospital. Alle læger og sygeplejersker var venlige og tog sig godt af en.	Godt

Øre-, Næse-, Halsambulatoriet**Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? (Beskrivelse af fejl ved kryds i "andet")**

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	7	Spildte en dag, da billederne fra min scanning ikke var tilgængelige på indkaldelsesdagen.	Godt
	24	Jeg oplevede, at man havde forsøgt at ringe til mig for at aflyse min tid i ambulatoriet, men at mine personlige oplysninger, såsom telefonnummer, ikke var ført ajour i edb-systemet, selvom det nyeste telefonnummer stod i min journal. Dette bevirkede, at jeg mødte på sygehuset, som jeg havde fået indkaldelse til. Det ville være en god idé, når man mødte i receptionen, at der blev spurgt ind til adresse, telefoner mv., da disse ting jo kan ændres. Så kunne man undgå lignende ting fremover. Jeg oplevede, at personalet har den fornødne tid, til at kunne lave denne forespørgsel.	Godt
	28	Manglende scanning.	Godt
	30	Fejldiagnose.	Godt

Øre-, Næse-, Halsambulatoriet

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
7	Lægen, der undersøgte mig, havde et godt samarbejde med en anden læge i Aalborg, som han sparrede med, rigtig godt gået.	Godt
9	Meget positiv. Flinkt og omsorgsfuldt personale! Forstår bare ikke, at min egen læge intet ved om, hvad jeg har fået lavet.	Godt
18	Det ville være rart, at det var den samme læge man bliver undersøgt af hver gang.	Godt
20	Ja, man kommer ind til ene forskellige læger, det er slet ikke rart. Ønsket er, at én læge følger en, men har kun haft ene forskellige. Det er orden, at andre også ser, hvis der er problemer, men så må de samarbejde.	Godt
21	Polypperne skulle fjernes og samtidig skulle en anden operation foretages. De to afdelinger var tydeligvis ikke enige om, hvor vi skulle sætte "trylle-plastrene" inden operationen.	Virkelig godt
22	Der var for lang ventetid/spildtid fra undersøgelsen til fotograferingen af ørerne, da de åbenbart ikke helt vidste, hvem der skulle tage billederne, hvor det godt kunne være planlagt før, vi mødte op til forundersøgelsen, frem for at patienten skal sidde og vente på hvilken sygeplejerske der kommer og fotograferer.	Godt
23	Særdeles kompetent behandling/ modtagelse.	Virkelig godt
25	Jeg føler mig rigtig godt behandlet. Jeg var i tvivl på et tidspunkt, hvor jeg uanmeldt mødte op og kom straks i kontakt med min læge.	Virkelig godt
31	Da operationen var besluttet, blev alle forundersøgelser lavet med det samme (møde med anæstesi-læge osv.) så jeg var klar til operation samme dag. Hurtigt og effektivt uden ventetid!!!	Virkelig godt
37	Blev undersøgt af forskellige læger i forløbet, og det var meget forskelligt, hvordan undersøgelse og information foregik. Oplevede flere skift i personalet (læger), der skulle undersøge - også i forhold til det (den), der var aftalt at skulle undersøge, fik dog også at vide det skyldes sygdom.	Godt
38	Jeg blev hele tiden informeret om, hvad der skulle ske, og hvad der skete. Så jeg har simpelthen ikke noget at brokke mig over. Jeg følte mig meget tryk før og efter operationen/behandlingsforløbet.	Godt

Øre-, Næse-, Halsambulatoriet**Har du uddybende kommentarer til forløbet efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet?**

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
✎	4 De første besøg var med forskellige personaler og de forløb meget uheldigt, ja ligefrem hygiejnisk uforsvarligt. Nu har jeg en fast person, og det fungerer godt.	Virkelig godt
✎	12 Hverken min læge eller hjemmehjælper er inddraget i behandlinger på ambulatoriet. Det var min ørelæge, der henviste mig til ambulatoriet.	Godt
✎	16 Efter en operation blev jeg, da jeg var kommet hjem, ringet op samme morgen, som jeg skulle møde til planlagt undersøgelse i Herning. De havde lavet stedet om, jeg skulle nu til Holstebro. Jeg synes, der var for kort frist til at skulle have fat i bil osv.	Godt
✎	18 Jeg ville gerne have været informeret om bivirkningerne ved medicinen.	Godt
✎	20 Ventetiden er for lang. Der er ikke nogen bestemt der følger en.	Godt
✎	23 Grundlæggende oplever jeg at være i trygge hænder, og den kommende operation fylder derfor ikke meget i forhold til, hvad den kunne have gjort. Dygtigt og kompetent personale.	Virkelig godt
✎	33 Jeg er godt tilpas med den behandling, jeg har fået. Mit indtryk er, at det er en velfungerende klinik.	Virkelig godt
✎	35 Jeg bad selv om at få tilsendt journal, også til egen læge.	Godt

Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau

Udover den regionale rapportering af undersøgelsen, som denne rapport er en del af, er der udarbejdet en national standardrapport til alle afdelinger i undersøgelsen. Denne nationale standardrapportering er vedhæftet i bilag 7.

Den regionale rapportering sker i Region Midtjylland ud fra afdelingernes organisering, mens den nationale rapportering sker på baggrund af afdelingernes geografiske placering.

Det betyder, at resultaterne for afdelinger, som geografisk er placeret på flere matrikler, bliver opdelt i flere nationale afdelingsrapporter. Det er derfor ikke nødvendigvis de samme afdelinger, der udgør rapportgrundlaget for henholdsvis den regionale og nationale rapportering.

Herudover kan forskelle mellem resultaterne i nærværende rapport og i de nationale rapporter skyldes, at førstnævnte bygger på et bredere, men potentielt mindre repræsentativt patientudtræk. Den nationale standardrapportering bygger således udelukkende på en tilfældig stikprøve bestående af maksimum 400 patienter per geografisk afdeling.⁹ Den regionale rapportering bygger af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau derimod også på et supplerende patientudtræk, der sikrede, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt.

Det betyder at afsnit med få patienter potentielt er overrepræsenteret og derved kan have en uforholdsvist stor indflydelse på afdelingsresultaterne i den regionale rapportering, hvis patienterne fra de pågældende afsnit adskiller sig markant fra afdelingens øvrige patienter.

I den nationale rapportering sammenlignes de geografiske afdelingers resultater på de nationale spørgsmål med det samlede resultat for det speciale, som de pågældende afdelinger tilhører. Det er andel positive svar, der sammenlignes, og patienternes svar er i den forbindelse kode på samme måde som i den regionale afrapportering (jf. bilag 3).

Den nationale rapportering består for hver geografisk afdeling af en figurdel og en tabeldel. I figurdelen er hvert spørgsmål vist med en liggende søjle, hvor søjlerne er sorteret efter andel positive besvarelser. Tabeldelen består af en tabel per spørgsmål og viser de eksakte andele af patienter, der har benyttede de forskellige svarkategorier. Herudover er der i bilag 7 vedhæftet en uddybende læsevejledning til figur- og tabelmaterialet samt en oversigt over, hvilke standarder i Den Danske Kvalitetsmodel som de nationale spørgsmål i undersøgelsen indgår i som indikatorer.

⁹ For afdelinger med færre end 20 besvarelser fra denne stikprøve er der ikke udarbejdet en nationale rapport, og en sådan er derfor ikke vedhæftet.